BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setelah era reformasi, salah satu yang paling sering dikumandangkan adalah perlunya reformasi birokrasi. Isu utama yang ditekankan dalam reformasi birokrasi bukan saja pelayanan dan inefisiensi, tetapi juga transparansi. Seiring dengan bergulirnya demokratisasi, birokrasi pemerintah dituntut untuk tampil sebagai organisasi pelayanan publik yang transparan. *Good governance* menjadi sebuah imperatif dalam proses negara demokrasi, dan di sini birokrasi harus transparans, akuntable, dan membuka partisipasi publik.

Pemerintah pun merespons atas tuntutan reformasi birokrasi dengan berkomitmen menerapkan prinsip *good governance*, antara lain tampak pada (1) penyelenggaraan pemerintahan dengan membuka koridor ketertutupan birokrasi melalui semangat dialog dan komunikasi intensif antara pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat; (2) dalam pengambilan kebijakan serta keputusan, pemerintah telah bertindak atas dasar tanggung jawab dalam segala bidang untuk kepentingan masyarakat luas; (3) setiap proses pemerintahan mulai dari pengambilan keputusan sampai implementasi, pemerintah telah berusaha membangun kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi tersebut; dan (4) pengambilan keputusan juga perlu melibatkan masyarakat, sehingga masyarakat memiliki kesempatan dalam menyampaikan aspirasinya.

Masih dalam konteks *good governance*, pemerintah juga memiliki komitmen untuk melaksanakan inisiatif *Open Government*, sebagai kebutuhan nasional akan transparansi dan akuntabilitas serta kontribusi aktif Indonesia dalam *Open Government Partnership* (OGP). Dalam pelaksanaannya, setiap lembaga publik diharapkan menyusun Rencana Implementasi *Open Government* (OG) lembaganya, melalui konsultasi dengan kelompok pemangku kepentingan masing-masing.

Sementara itu, pemerintah juga menerapkan otonomi daerah dengan menekankan pelayanan birokrasi pemerintah lebih efisien, dalam arti semangat desentralisasi dan debirokratisasi tercermin dalam tata kelola pemerintahannya. Dari prosesnya yang lebih efektif, efisien dan tidak berbelit-belit serta menggunakan SDM yang optimal dan berkualitas. kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya yang terjangkau. Meskipun demikian, ada juga yang memberikan penilaian kritis bahwa meskipun prinsip *good governance* telah dilaksanakan, tetapi belum sepenuhnya dilaksanakan. Untuk melakukan *good governance* perlu proses pembelajaran, perlu perbaikan-perbaikan menyangkut SDM dan SDA yang dimiliki. Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya untuk menerapkan prinsip *good governance*, namun perlu keseriusan untuk melakukan reformasi birokrasi. Hal yang paling bisa dilakukan adalah untuk memberikan kepercayaan dan dukungan untuk melakukan upaya-upaya reformasi birokrasi.

Reformasi disegala bidang serta pesatnya kemajuan teknologi dibidang teknologi informasi telah melahirkan perubahan tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam kaitan ini peran aparatur pemerintah sebagai salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan tidak luput dari tuntutan untuk melakukan berbagai perubahan. Pemanfaatan sistem perkantoran elektronik menyebabkan suatu instansi dapat melaksanakan kegiatan administrasinya dengan lebih mudah, cepat, transparan, tertib, terpadu, produktif, akurat, aman, dan efisien, khususnya bagi kegiatan pemerintah sebagai fasilitator utama untuk melancarkan dan mendukung semua kegiatan antara instansi pemerintah dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pergeseran paradigma dari regulasi menghambat (*wall regulation*) menuju regulasi mendorong (*enabling regulation*). Untuk mewujudkan penyelenggaraan kepemerintahan yang baik (*good governance*), pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi di dalam kegiatan pemerintahan tidak dapat dihindarkan. Perkantoran elektronik lingkup intranet di lingkungan instansi pemerintah merupakan salah satu jawaban untuk meningkatkan kinerja aparatur.

Kebijakan di bidang teknologi komunikasi dan informasi khususnya perkantoran elektronik lingkup intranet diperlukan sebagai kegiatan dasar penerapan sistem jaringan informasi dengan menggunakan komputer. Pemanfaatan aplikasi perkantoran elektronik dilingkungan instansi pemerintah pusat dan daerah menjadi salah satu syarat terselenggaranya kepemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dalam

rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, sehingga masyarakat mendapat pelayanan yang baik.

Mengenai reformasi birokrasi terutama dalam hal pelayanan publik, Pemerintah Kota Cimahi memiliki sebuah program yang merupakan sarana dalam menampung aspirasi warga Kota Cimahi yang bernama Pesan Singkat Penduduk (PESDUK). Program ini menjadi salah satu andalan dalam hal pelayanan informasi publik. Program ini juga dibuat untuk memenuhi tuntutan dari UU Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Pemberlakuan UU ini membuat badan-badan publik dan institusi pemerintahan harus terbuka memberikan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional.

Lahirnya UU KIP ini secara subtansial bertujuan untuk memberikan jaminan konstitusional agar praktik demokratisasi dan *good governance* bermakna bagi proses pengambilan kebijakan bagi kepentingan publik, yang bertumpu pada partisipasi masyarakat maupun akuntabilitas lembaga penyelenggaraan kebutuhan publik.

Salah satu daerah yang juga turut serta merespon Undang-Undang ini adalah Kota Cimahi. Kota Cimahi dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lain di Jawa Barat, memiliki kelebihan dalam hal *E-Government* ketika menyediakan sarana pengaduan masyarakat aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *SMS* dan menampilkannya dalam alamat *website http://pesduk.cimahikota.go.id* yang

dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Ini pula yang menjadi landasan ketika keterbukaan informasi publik menjadi salah satu tuntutan dari masyarakat. Sebagai masyarakat Kota, masyarakat Cimahi memiliki kebutuhan informasi yang cukup tinggi. Hal ini sesuai dengan prinsip *good governance* mengenai keterbukaan atau transparansi dalam segala bidang pemerintahan.

Pesduk telah menjadi sarana untuk menumpahkan keluhan terkait dengan pelayanan publik yang ada di Kota Cimahi, termasuk pelayanan dari instansi vertikal yang berada di luar kewenangan Pemerintah Kota Cimahi. Selain itu pesduk juga merupakan suatu bentuk inovasi yang ada di Jawa Barat khususnya dalam bidang pelayanan pengaduan. Dari 27 Kabupaten/Kota yang ada di Jawa Barat, Kota Cimahi adalah Kota pertama yang menggunakan pesan singkat singkat yang kemudian di sambungkan langsung dalam alamat *website*-nya sendiri. Pesduk ditetapkan dalam Keputusan Wali Kota Cimahi yang terbaru Nomor 490.05/Kep.15-Diskominfoarpus/2018 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun Aggaran 2018, Keputusan Wali Kota menetapkan bahwasannya pesduk menjadi salah satu alternatif Informasi Keterbukaan Publik (IKP) yang disediakan oleh Pemerintah Kota Cimahi dalam menerima pengaduan dari berbagai masyarakat.

Pesduk sudah ada sejak 2009, namun baru efektif 2013. Pesduk dalam pelaksanaannya mendapatkan berbagai keluhan, pertanyaan, laporan, dan saran dari masyarakat mengenai pemerintahan daerah atau SKPD, infrastruktur jalan, informasi administrasi pemerintahan, dan lain-lain. Hal ini dapat dilihat pada Bulan Juli Tahun 2018 dari gambar di bawah ini:

Tabel 1.1
LAPORAN BULANAN
PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI *EMAIL* HUMAS DAN PESAN SINGKAT PENDUDUK
JULI 2018

No.	TANGGAL & WAKTU	Identitas Pemohon Informasi	Pengaduan Masyarakat	*Loading Sector*	Keterangan
1.	04-Jul-2018	Warga dengan nomor telepon +6285222408xxx	Ass wr wb selamat pagi . Bp KABID PJU KOTA CIMAHI .(BP SUMANTO) punteun lampu PJL .di jalan mukodar tenga.h mukodar 3 . Rw 07 .kel cibeureum. Udah beberapa hari padam . mohon di cek *taimer* . atau jaringanya . Terima kasih B. SETIAWAN .CIBEUREUM .	DISHUB	Jawaban tidak ditanggapi melalui apikasi PESDUK
2	04-Jul-2018	Warga dengan nomor telepon +628112282xxx	Mohon dikaji kembali perwal utk ppdb smp di cimahi tahun ini dan selanjutnya, khususnya jalur prestasi, usulan jangan digabung dgn jalur zonasi, tapi dibuat jalur terpisah, dan ditegaskan kuotanya, krn yg ada saat ini kurang memenuhi aspek keadilan bagi siswa yg beradu murni nilai akademis dan zona, dan utk jalur prestasi disaring dari prestasi2 individu yang memang ada korelasinya dgn jalur akademis, dan berkontribusi utk nama baik sekolah dan kota cimahi, beberapa pengecualian contoh : mungkin utk jalur prestasi tim olimpiade sains yg notabene berangkat tim, tapi kemampuan individu sangat berpengaruh, utk japres kelompok atau regu yg tdk ada indikator penilaian kompetensi pribadi nya alangkah lebih bijaknya dihapuskan saja, contoh: sepakbola, apakah ant nya pun benar2 yg dinaungi oleh kementrian2 terkait, bkn asal tournament, krn jangan sampai kebijakan dan aturan yg ada menjadi demotivasi bagi anak2 yg berprestasi akademis, sekolah intinya pembelajaran dan hasilnya nilai akademis. Toh di laporan semester/tahunan saja nilai ekstrakulikuler tdk menjadi penambah apapun. Jadi anak2 yg beradu nilai di jalur akademis plus zonasi berbeda kamar dgn yang beradu prestasi jalur prestasi terarah, sehingga semua bisa terakomodir dgn baik.	DISDIK	Jawaban tidak ditanggapi melalui aplikasi PESDUK
3	05-Jul-2018	Dindin Saripudin dengan alamat email dindinsaripudin180@gmail.com	Tanya Pembuatan Akta Lahir Dewasa yang memakan waktu lama	DISDUKCAPIL	Jawaban telah ditanggapi

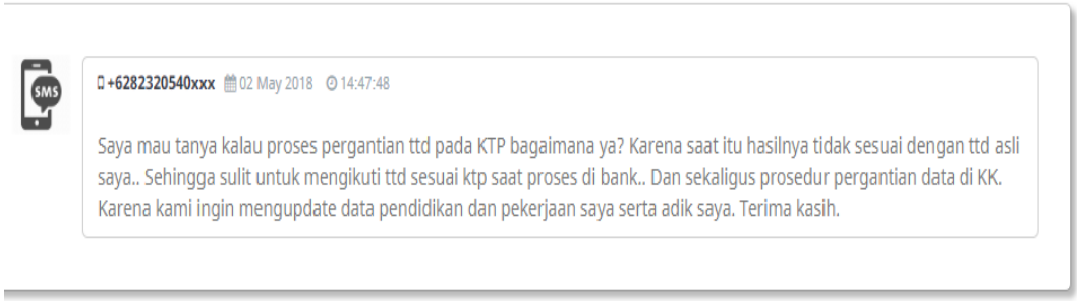
4	06-Jul-2018	warga dengan nomor telepon +6285221395xxx	Karena sistem PPDB yang sekarang seperti ini. Bagaimana kalo banyak anak yang putus sekolah gara gara ga bisa masuk di SMPN mana pun dikarena skornya tidak mencapai *passing grade* di tiap sekolah terlebih sekolah swasta sudah tidak menerima pendaftaran kalo pun menerima itu harus bayar sekaligus..terus ini tanggung jawab siapa ya?? ada ga kebijakan dari Disdik untuk menindaklanjuti, ga semua masyarakat miskin bisa masuk smpn dengan jalur afirmasi karena kami tidak semua punya KKS..tolong dipertimbangkan kalo perlu hapus saja kebijakan ini karena sangat tidak adil	DISDIK	Jawaban telah ditanggapi
5	06-Jul-2018	warga dengan nomor telepon +6282127892xxx	Assalamualaikum Hampir tiap sore macet parah di jalan lembur sawah, banyak PKL liar + bangunan liar diatas selokan + mobil/motor parkir. Mohon bantuannya untuk ditertibkan. Terimakasih	SATPOL PP DAMKAR	Jawaban telah ditanggapi
6	12-Jul-2018	warga dengan nomor telepon +628122447xxx	Saya hendak membuat Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Cimahi. Pertama ke Disdukcapil 3 bulan yang lalu dijawab petugas tidak ada layanan KIA. Lalu saya kembali ke Disdukcapil katanya harus lewat sekolah. Anak saya sekolahnya di Bandung. Bagaimana prosedur pembuatan KIA sebenarnya? Mohon bantuannya	DISDUKCAPIL	Jawaban tidak ditanggapi melalui aplikasi PESDUK
7	26-Jul-2018	warga dengan nomor telepon +6287733797xxx	Saya mau melaporkan di Jl.Margamulya Belakang No.194/241 RT.006 RW.001 Kel.Cimahi Kec.Cimahi Tengah pinggir eks. pabrik. tepatnya di lapangan belakang. Setiap malam sekitar Pkl.19.00-22.00WIB ada segerombol ibu2 yg selalu mera membakar cukup dekat dengan rumah. Cukup meresahkan dengan membakar sampah, jika tidak ada sampah untuk dibakar mereka sampai memanggil petugas sampah untuk membuang sampahnya ke lapangan tsb untukSehingga kami siram apinya. Tetapi mereka seakan tidak peduli dengan teguran kami dan RW. Kami harap aparat pemkot segera bertindak atas kejadian ini sebelum terjadi hal2 yg tidak diinginkan. Sampai saat sms ini saya kirim ulang,asap masih berlangsung dan masuk kerumah kami. Terimakasih	DLH	Jawaban telah ditanggapi

Sumber : Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi, Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.1 di atas laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi PESDUK pada Bulan Juli 2018 berjumlah 6 orang sedangkan 1 orang melalui *Email* Humas, dari 6 laporan yang masyarakat sampaikan hanya 4 laporan yang ditanggapi oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Cimahi. Menurut peneliti ini menjelaskan pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) tidak efektif dilaksanakan di Kota Cimahi hal ini dilihat dari 6 laporan yang masyarakat sampaikan hanya 4 laporan yang ditanggapi oleh SKPD Pemerintah Kota Cimahi. Dengan demikian dapat disimpulkan oleh peneliti peningkatan laporan yang diberikan publik kepada Pemerintah, masyarakat memberikan laporan terhadap situasi yang dialaminya kepada Pemerintah, karena hanya Pemerintahan yang dapat menyelesaikan permasalahan yang di alami oleh publik dan tidak mampu diselesaikan sendiri oleh publik, ini berkaitan dengan hak masyarakat sebagai warga Indonesia yang juga telah melaksanakan kewjibannya diantaranya membayar pajak dan lain sebagainya.

Berikut salah satu contoh format PESDUK di bawah ini adalah gambar sebuah pesan singkat berupa pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat mengenai E-KTP menanyakan proses pergantian tanda tangan pada E-KTP. Setalah itu tidak ada konfirmasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi terkait pengaduan warga tersebut.

Gambar 1.1
Format Pesan Singkat Penduduk



Sumber: *http://pesduk.cimahikota.go.id*, Tahun 2018

Berdasarkan gambar di atas pada *website http://pesduk.cimahikota.go.id* situs tersebut masih ada pertanyaan atau keluhan yang disampaikan masyarakat yang belum terjawab oleh pemerintah Kota Cimahi. Hal ini sangat tidak sesuai dengan prosedurnya yang mana masyarakat memberikan keluhan, pertanyaan, laporan, saran dan selanjutnya pemerintah memberikan jawaban dan solusi kepada masyarakat.

Masalah penelitian yang peneliti temukan saat peneliti meninjau dilapangan dan juga sesuai dengan yang dikemukan masyarakat dalam media pendukung program pesan singkat penduduk (PESDUK) yang pertama, belum optimalnya sumber daya manusia yang menjalakan pelayanan pengaduan elektronik. Kedua kurangnya sosialisasi tentang program pesduk sehingga masyarakat tidak banyak mengetahui program tersebut, sosialisasi sangat penting untuk pelaksanaan suatu program atau kebijakan, karena suatu kebijakan atau program akan terlaksana dengan baik jika seluruh sasaran (masyarakat) mengetahui akan adanya program kebijakan (PESDUK) tersebut, ketiga pada *website http://pesduk.cimahikota.go.id* juga masih ada pertanyaan atau keluhan

yang disampaikan masyarakat yang tidak ditanggapi oleh SKPD Pemerintah Kota Cimahi. Kemudian terdapat masalah pula yang dikemukan masyarakat bahwa setelah adanya program pesan singkat penduduk partisipasi masyarakat pada layanan elektronik berubah menjadi lebih baik tetapi pada implementasinya belum berjalan dengan maksimal sesuai dengan tujuan terbentuknya program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk).

Penelitian yang serupa terkait efektivitas juga pernah dilakukan Rica tahun (2015) dengan judul skripsi Efektivitas pelaporan Program Penilaian Kinerja Guru (PKG) Online Melalui *Website www.padamu.siap.web.id*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori dari David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey. David Krech dkk. menyebutkan ukuran efektivitas yaitu jumlah hasil, tingkat kepuasan yang diperoleh, produk kreatif, intensitas yang akan dicapai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelaporan program penilaian kinerja guru online melalui *website www.padamu.siap.web.id*, yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Tangerang belum efektif dilihat dari jumlah dan hasil yang dikeluarkan Dinas Pendidikan mempertimbangkan usaha dan hasil pencapaian saat ini. Tingkat kepuasan yang diperoleh pada program PKG ini belum dikatakan maksimal karena masih banyak masyarakat dan sekolah yang belum puas terhadap kinerja aparatur pengelola *website*. Produk kreatif yang tercipta pada pelaksanaan program PKG masih dikatakan belum cukup baik meski adanya peningkatan mutu pendidikan di Kota Tangerang. Intensitas emosi

aparatur dalam penanganan *website www.padamu.siap.web.id* belum terkontrol dengan baik.

Berdasarkan penelitian di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang diambil yaitu sama-sama membahas mengenai efektivitas program melalui *website*. Persamaan lain penelitian di atas dengan penelitian yang diambil yaitu sama-sama menggunakan teori dan indikator yang sama oleh David Krech, Richard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey. Menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang harus diperhitungkan dalam ukuran efektivitas yaitu jumlah hasil, tingkat kepuasan yang diperoleh, produk kreatif, intensitas yang akan dicapai

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang diambil yaitu sama-sama mengunakan metode penelitian deskriptif dengan pendakatan kualitatif. Sedangkan perbedaan dalam penelitian dapat dilihat dari fokus penelitian, penelitian di atas berfokus kepada Penilaian Kinerja Guru (PKG). Sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus kepada program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK). Perbedaan lain pada pemilihan lokasi yaitu penelitian di atas dilaksanakan di Kota Tangerang sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan di Kota Cimahi. Selain itu perbedaan peneliti dengan peneliti sebelumnya pada objek penelitian, peneliti sebelumnya di Dinas Pendidikan sedangkan peneliti di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan.

Penelitian yang serupa terkait dengan Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) telah diteliti sebelumnya oleh (Khardin Daniel, 2016) yang berjudul Pengaruh Implementasi *E-Government* Terhadap Akuntabilitas Publik Di Kabupaten

Padang Pariaman (Studi Implementasi PESDUK, Pesan Singkat Penduduk tahun 2014-2015). Penelitian tersebut menggambarkan Pesduk merupakan layanan *E-Government* yang memberikan kebebasan bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, laporan atau saran melalui pesduk ini. Pesduk melibatkan lintas sektor di Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan implementasi *e-government* (PESDUK), pengaruh implementasi *e-government* (PESDUK) terhadap akuntabilitas publik, dan kendala-kendala implementasi *e-government* (PESDUK) di Kabupaten Padang Pariaman.

Melihat penelitian di atas, persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang diambil yaitu sama-sama meneliti mengenai program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK). Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang diambil yaitu sama-sama mengunakan metode penelitian deskriptif dengan pendakatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada pemilihan lokasi yaitu penelitian di atas dilaksanakan di Kabupaten Padang Paraiaman sedangkan Penelitian yang akan diambil dilaksanakan di Kota Cimahi. Perbedaan lain terdapat pada fokus penelitian, penelitian sebelumnya teliti Implementasi (PESDUK) *E-Government* terhadap Akuntabilitas Publik. Sedangkan yang peneliti teliti adalah Efektivitas Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website*

Berdasarkan pada uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut atau lebih dalam terkait persoalan tersebut dengan judul Efektivitas Program Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://pesduk.cimahikota.go.id* Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (DISKOMINFOARPUS) Kota Cimahi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka untuk memperjelas fokus masalah yang dijabarkan dalam penelitian ini, peneliti merumuskan masalah yaitu Bagaimana Efektivitas Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website http://pesduk.cimahikota.go.id* Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (DISKOMINFOARPUS) Kota Cimahi dilihat dari indikator jumlah hasil, tingkat kepuasan, produk kreatif dan intensitas yang akan dicapai?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* pada Dinas Komunikasi, Infomatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui jumlah hasil yang bisa dikeluarkan kelompok dalam program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota kelompok masyarakat yang diperoleh dalam program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui produk kreatifitas kelompok dalam program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi.
4. Untuk mengetahui intensitas emosi pada pelaksanaan program dan tanggung jawab beserta sikap-sikap yang positif dalam mendukung pelayanan elektronik melalui pesan singkat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan diantaranya teori efektivitas. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya tentang program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK).

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna yaitu untuk :

1. Bagi Peneliti

Penelitian dapat berguna unuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai efektivitas program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (DISKOMINFOARPUS) Kota Cimahi.

2. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi instansi terkait yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi yang menjadi objek penelitian ini, sehingga diharapkan dengan penelitian ini mendapatkan solusi untuk menyelesaikan permasalahan terkait Efektivitas Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* di Kota Cimahi.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat menganai Efektivitas Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *Website http://pesduk.cimahikota.go.id* Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan (DISKOMINFOARPUS) Kota Cimahi.