BAB IV

OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian disini adalah aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan yang menjalankan program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id*, masyarakat di Kota Cimahi.

4.1.1 Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi

Dinas Komunkasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi merupakan perangkat daerah baru yang mulai dibentuk pada Tahun 2016 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi. Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan merupakan perangkat daerah dengan tipe A yang menyelenggarakan urusan komunikasi dan informatika, persandian, statistik, kearsipan dan perpustakaan. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Cimahi Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Cimahi, Dinas Komunkasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan, dan Perpustakaan Kota Cimahi

Sebagai sebuah organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan telah menetapkan Visi dan Misi organisasi sebagai panduan yang berorientasi masa depan dalam rangka mencapai tujuan. Visi sebagai dasar, kesatuan persepsi dan cerminan keadaan yang akan dicapai dalam kurun waktu tertentu harus diselaraskan dengan arah kebijakan dan program Pembangunan Nasional yang digariskan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Cimahi Tahun 2018-2022.

Visi

Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi adalah "Pusat Informasi, komunikasi, Kearsipan dan Pustaka Daerah untuk mencapai Pemerintahan dan Masyarakat Cimahi yang *Smart*, Berkarakter, dan Bertanggungjawab."

Misi

Untuk mencapai visi organisasi dijabarkan ke dalam misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan penyelenggaraan informasi dan komunikasi publik yang akurat, tertib, terbuka, dan bertanggungjawab;
2. Mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
3. Mewujudkan Arsip Daerah sebagai Sumber Pengetahuan dan Informasi;
4. Mewujudkan Perpustakaan sebagai pusat pengembangan budaya membaca dan belajar bagi aparatur dan masyarakat;

5. Mewujudkan manajemen pemerintahan dan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel.

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi

Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan mempunyai tugas pokok yaitu :

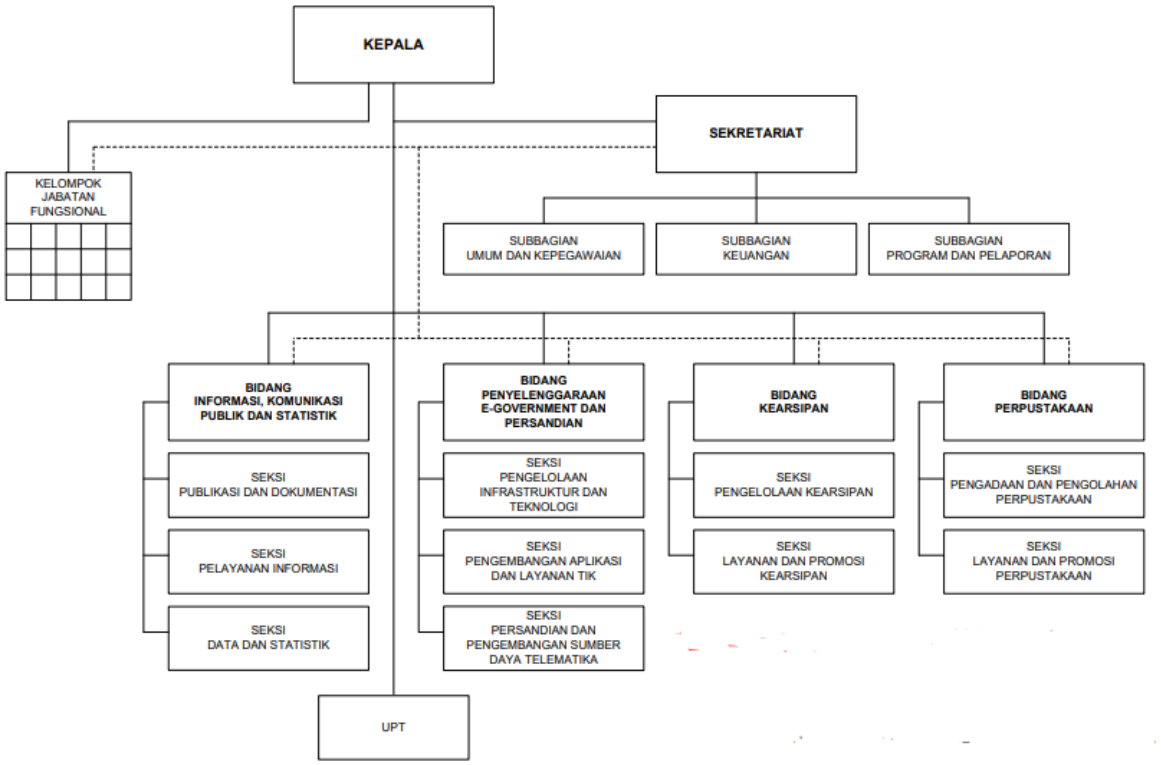
1. Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian, statistik, kearsipan dan perpustakaan serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Kota
2. Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi :
    a) Perumusan kebijakan Urusan Pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian, statistik, kearsipan dan perpustakaan;
    b) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian, statistik, kearsipan dan perpustakaan;
    c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian, statistik, kearsipan dan perpustakaan;
    d) Pelaksanaan administrasi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan;

e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

4.1.4 Stuktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi

Berikut ini merupakan stuktur organisasi Dinas Komunikasi Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi :

Bagan 4.1
Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi



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

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan, terdiri atas:

1. Kepala Dinas ;

2. Sekretariat, membawahi :
    a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
    b. Sub Bagian Keuangan; dan
    c. Sub Bagian Program dan Pelaporan.
3. Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik, membawahi :
    a. Seksi Publikasi dan Dokumentasi;
    b. Seksi Pelayanan Informasi; dan
    c. Seksi Data dan Statistik.
4. Bidang Penyelenggaraan E-Government dan Persandian, membawahi :
    a. Seksi Pengelolaan Infrastruktur dan Teknologi; dan
    b. Seksi Pengembangan Aplikasi dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
    c. Seksi Persandian dan Pengembangan Sumber Daya Telematika.
5. Bidang Kearsipan, membawahi:
    a. Seksi Pengelolaan Kearsipan; dan
    b. Seksi Layanan dan Promosi Kearsipan.
6. Bidang Perpustakaan, membawahi:
    a. Seksi Pengadaan dan Pengolahan Perpustakaan; dan
    b. Seksi Layanan dan Promosi Perpustakaan.
7. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Daerah ;
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan sususan organisasi di atas yang melaksanakan Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) merujuk dua yaitu Bidang E-Government dan Persendian dan Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik

4.1.2 Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK)

Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) adalah sebuah Program Pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik dengan melayani segala permasalahan yang ada di masyarakat melalui pengaduan. Pesan singkat penduduk sebagai Wadah komunikasi penghubung Pemerintah dengan Masyarakat dengan mempermudah komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah. Tujuan Pesduk untuk menampung yang berupa Saran, Pertanyaan, Laporan, Keluhan maupun Dukungan atau Aspirasi.

Pesan Singkat Penduduk sebagai wadah sarana komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Cimahi dalam hal pengaduan. Tujuan pesduk untuk menampung berupa saran, pertanyaan, laporan, keluhan maupun dukungan atau aspirasi untuk mengkritik dan ikut serta dalam keputusan kebijakan yang akan diambil atau sudah ditetapkan untuk masayarakat sehingga tidak ada ruang pembatas antara pemerintah dengan masyarakat.

Pelaksanaan dilakukan oleh sumber daya yang berada di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustkaan Kota Cimahi yang membentuk sebuah tim yang di dalamnya terdapat sumber daya manusia yang ahli dibidangnya, sebab dalam pelaksanaan program ini mendorong pemerintah untuk mengikuti perkembangan teknologi dengan pemanfaatan teknologi yang ada

sehingga sumber daya yang ada di dalamnya memiliki keahlian di bidang progremer, analis dan IT.

Ruang komunikasi penghubung pemerintah dengan masyarakat ini merupakan salah satu program dalam peningkatan pelayanan publik dengan memanfaatkan pesan singkat / *Sort Mesagge Service* (SMS) melalui nomor telepon seluler 081221700800 dan pemanfaatan ruang publik di dunia maya yaitu sebuah alamat website http://pesduk.cimahikota.go.id.

Dalam melaksanakan program pesan singkat penduduk memiliki tugas pokok dan fungsi untuk:

a) Melaksanakan Tata Kelola Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cimahi;
b) Melaksanakan koordinasi dengan lembaga terkait dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat;
c) Menyusun konsep tanggapan atas pengaduan masyarakat;
d) Melakukan pengkajian lebih lanjut dan menyampaikan rekomendasi penanganan pengaduan kepada Wali Kota.
e) Melaporkan hasil penanganan Pengaduan Kepada Wali Kota.

4.2.1.1 Sejarah Singkat Pesan Singkat Penduduk (PESDUK)

Pesduk lahir atas inisiasi dari mantan Walikota Cimahi periode 2002-2007 dan 2007-2012. Itoc Tochija adalah sosok yang menjadi saksi kunci dari lahirnya pesduk di Kota Cimahi. Itoc, begitu sapaan akrabnya menginisiasi pesduk atas

landasan pengalaman yang diaperoleh selama menjadi birokrat di beberapa daerah di Jawa Barat.

Pesduk adalah singkatan dari Pesan Singkat Penduduk program ini ada di Kota Cimahi dan dilaksanakan oleh Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi. Adanya keinginan Wali Kota Cimahi untuk menyediakan sarana komunikasi yang cepat dan efesien antara masyarakat dan pemangku kebijakan untuk memperbaiki Kota Cimahi melalui media interaktif. Dan bersambut pada 2009 Kementerian Dalam Negeri bekerjasama dengan *Local Governance Support Program* (LGSP) menginisiasi sistem pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat.

Aplikasi ini dapat di akses kapanpun dan dimanapun melalui alamat *http://pesduk.cimahikota.go.id*, sedangkan SMS pengaduan masyarakat melalui 081221700800, Pesduk juga dilengkapi dengan sistem keamanan dengan pengaturan hak akses pada masing-masing *user* sehingga keamanan data akan terjamin.

Sedangkan Pesduk ini bertujuan sebagai berikut :

1. Membantu masyarakat terhubung dan berbagi informasi melalui pesan singkat SMS kepada pemerintah kota cimahi.
2. Meningkatkan pelayanan publik
3. Meningkatkan koordinasi antar SKPD di lingkungan pemerintah Kota Cimahi
4. Memangkas birokrasi
5. Mendukung UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
6. Meningkatkan mutu pelayanan aparatur kepada masyarakat

7. Sebagai alat ukur untuk melihat kecendrungan keluhan masyarakat

8. Partisipasi pengawasan kinerja aparatur untuk terwujudnya *good governance*

4.1.3.1 Stuktur Organisasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK)

Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan memiliki Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) yang didalamnya terdapat struktur organisasi berupa tim yang disahkan oleh surat keputusan Wali Kota Nomor 490.05/Kep.15-Diskominfoarpus/2018 tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan merujuk dua bidang yaitu Bidang Penyelenggara *E-Goverment* dan Persendian dan Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statisik (IKP) dengan ditunjuknya penanggung jawab penyelenggara yaitu Wali Kota Cimahi dan kepala bidang, kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dan kepala Bidang Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi. Seperti yang dikemukan oleh Administrator Pesduk :

> Pesduk itu kan ada Diskominfoarpus, kalo secara stuktur itu pengelolaannya berhubungan dengan informasi publik, kalo secara teknis ada dibagian E-government, kalo secara fungsi pengelolaan informasinya ada di Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik (IKP). (30/07/2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukan bahwa Pesduk dikelola oleh dua bidang yaitu bidang *E-Government* dan bidang IKP, bidang memiliki kewenangan sebagai Admin yang melakukan kegiatan koordinasi lalu bidang IKP sebagai non teknis pengelolaan *website* bertujuan untuk menyebarkan informasi kepada publik, sehingga yang melakukan pelaporan akan di *share* beserta jawabannya di *website http://pesduk.cimahikota.go.id* tersebut. Stuktur organisasi

tertulis pada surat Keputusan Wali Kota tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun anggaran 2018.

Anggota pendukung informasi internal menurut Keputusan Wali Kota Cimahi yang terbaru adalah Nomor 490.05/Kep.15-Diskominfoarpus/2018 Tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat :

Tabel 4.1 :
Susunan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Jabatan	Penanggungjawab
1.	Pengarah	Wali Kota Cimahi
2.	Penanggungjawab	Wakil Kota Cimahi
3.	Ketua	Sekretaris Daerah Kota Cimahi
4.	Sekretaris	Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan
5.	Anggota Pendukung Informasi Internal	1. Kepala Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik pada Diskominfoarpus Kota Cimahi. 2. Kepala Seksi Pelayanan Informasi, Diksominfoarpus Kota Cimahi 3. Kepala Seksi Pelayanan Publikasi dan Dokumentasi, Diskominfoarpus Kota Cimahi 4. Sri Kurniawati, S.Sos. 5. R. Hermindiantho, A.Md

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

Berdasarkan tabel 4.2 di atas Pesduk memiliki organisasi yang jelas pengoperasian program sehingga tenaga pelaksana dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi seperti yang tertuang dalam surat keputusan Wali Kota cimahi didalamnya terdapat struktur antara lain: pengarah, penanggung jawab ketua dan sekertaris juga anggota pendukung sebagai pengelola dan anggota pendukung lain diluar Diskominfoarpus.

Selain dari personil yang bertanggungjawab menjalankan mekanisme dari aplikasi PESDUK, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di lingkungan kerja Pemerintah Kota Cimahi juga dituntut kerjasamanya untuk pengelola Pesduk. Hal ini disebabkan Pesduk tidak berjalan tanpa SKPD yang nantinya menjadi mesin penjawab dari pesan masyarakat, atau dengan kata lain SKPD ini berperan menentukan Pesduk dapat berjalan optimal atau tidak.

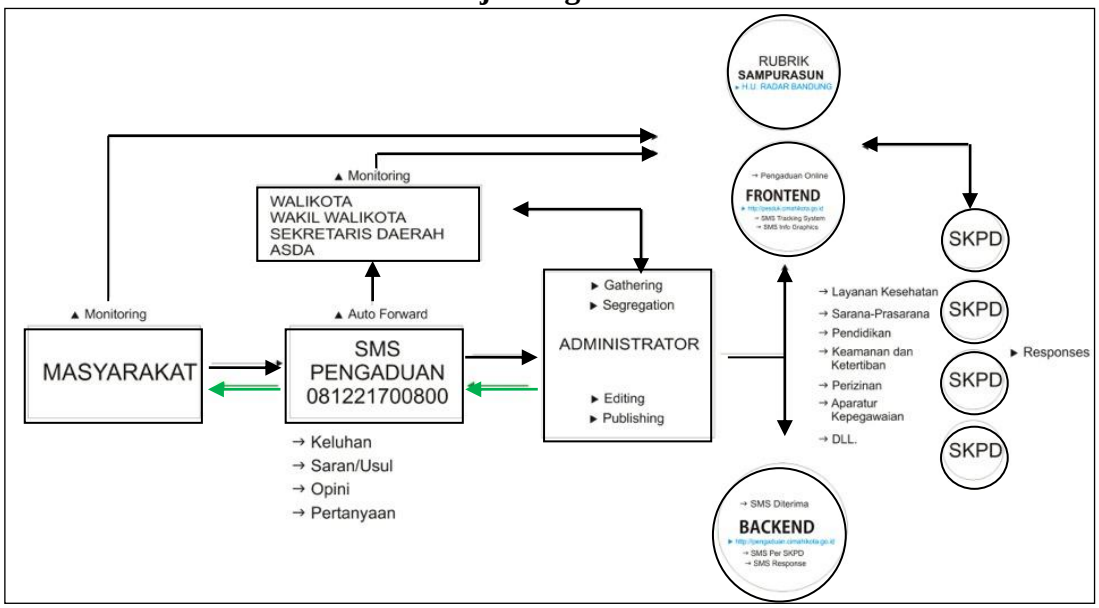
4.1.3.2 Alur Pesan Singkat Penduduk (PESDUK)

Peneliti mendapatkan keterangan dari aparatur Diskominfoarpus Kota Cimahi khususnya pada Pelaksana Operasional PESDUK, bahwa alur program PESDUK ini digambarkan sebagai berikut:

1. Adanya pengaduan dari masyarakat melalui SMS ke nomor 081221700800. SMS dari masyarakat terbagi menjadi 5 (lima) kategori: kategori keluhan, laporan, pertanyaan, saran dan dukungan. Pengaduan dari masyarakat (pihak pelapor) harus menyampaikan bukti/fakta yang jelas agar dapat ditindaklanjuti.
2. Pengaduan dari masyarakat itu diterima oleh administrator, yaitu Bagian Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik Dikominfoarpus Kota Cimahi sebagai Pelaksana Operasional PESDUK
3. Kemudian pengaduan tersebut oleh administrator di kelompokan lagi berdasarkan klasifikasi meliputi infrastruktur, kesehatan, pendidikan, kebersihan dan keindahan kota, kependudukan, lalu lintas, keamanan dan ketertiban, pemerintahan, sarana prasarana dan lain-lain

4. Setelah diklasifikasikan kemudian oleh administrator disampaikan langsung ke nomor telepon Walikota Cimahi, Wakil Walikota Cimahi, Sekretaris Daerah Kota Cimahi dan para pemangku kebijakan pada satuan unit kerja yang berkaitan dengan pengaduan tersebut.
5. Setelah pengaduan dari masyarakat sampai ke nomor telepon Wali Kota Cimahi, kemudian Wali Kota Cimahi memerintahkan kepada para pejabat satuan unit kerja yang berkaitan dengan pengaduan tersebut untuk segera menindak lanjuti apa yang di adukan oleh masyarakat.
6. Para pejabat satuan unit kerja yang berkaitan dengan pengaduan tersebut segera menindak lanjuti apa yang di adukan oleh masyarakat.
7. Tindak lanjut dari pejabat satuan unit kerja yang berkaitan dengan pengaduan tersebut bisa berupa klarifikasi kepada pengirim aduan dan apabila diperlukan akan ada peninjauan kelapangan.
8. Tindak lanjut dari pejabat satuan unit kerja yang berkaitan dengan pengaduan tersebut, selain disampaikan kepada pengirim aduan juga disampaikan kepada Walikota Cimahi, Wakil Walikota Cimahi, Sekretaris Daerah Kota Cimahi.
9. Laporan pengaduan dan hasil tindak lanjutnya kemudian di publikasikan melalui media massa yang sudah bekerja sama dengan Bagian Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik Diskominfoarpus Kota Cimahi

Gambar 4.1
Pola Alur Kerja Program PESDUK



Sumber: Ekspose Pesduk Walikota Cimahi. Tahun 2018

Saluran penanganan pengaduan melalui program PESDUK ini disediakan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan memberikan laporan atau pengaduan dengan melampirkan bukti/data-data sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi aparatur Pemerintah Kota Cimahi. Pengaduan dari masyarakat akan diproses, dan lamanya proses pelayanan berupa jawaban untuk SMS pengaduan minimal kurang dari satu hari.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Jumlah Hasil Yang Dikeluarkan Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan dan Perpustakaan Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://Pesduk.cimahikota.go.id*

Hasil merupakan suatu pencapaian yang telah dicapai melalui sebuah proses, hasil merupakan suatu keluaran berupa barang ataupun jasa didapat oleh

individu ataupun kelompok, melalui fungsi-fungsi manajemen. Hasil juga ditentukan oleh upaya yang dilakukan individu atau kelompok, apakah hasil tersebut baik ataupun buruk.

Pada program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id,* hasil yang didapat oleh masyarakat yaitu berupa pelayanan elektronik belum maksimal dirasakan. Serta peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan program yaitu meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat yang lebih baik di Kota Cimahi. Terciptanya mutu pelayanan publik merupakan suatu keharusan pada pelaksanaan program PESDUK di Diskominfoarpus Kota Cimahi. Hasil dari pelaksanaan program PESDUK seperti yang diutarakan oleh salah satu aparatur Diskominfoarpus Kota Cimahi :

> Ya, itu kita bikin suatu rekapan perbulan pengaduan kemudian kita rekap pertahun jadi untuk Dinasnya sendiri Pesduk itu salah satu dari beberapa media pengaduan masyarakat yang dilaksanakan oleh Pemkot Cimahi pada bagian informasi, komunikasi publik, dan statistik Pemkot Cimahi ada dari salah satu ada pengaduan lewat telepon, website, *SMS Gateaway*, dan surat pembaca/surat kabar.(30/07/2018)

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *output* yang dikeluarkan pada program PESDUK sudah cukup baik hal ini karena aparatur Diskominfoarpus pada Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Statistik sudah menjalankan tugas dan fungsinya terkait pengaduan mayarakat.

Sesuai dengan keluaran yang berupa jasa pelayanan yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi kepada

masyarakat belum mengalami peningkatan yang signifikan hal ini terlihat dari tanggapan masyarakat saat diwawancarai oleh peneliti bahwasanya *input* dan *output* yang diberikan belum maksimal dirasakan oleh pihak pengguna *website http://pesduk.cimahikota.go.id*.

Hasil yang bisa dikeluarkan oleh kelompok dimaksudkan bahwa pelaksanaan program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi telah berjalan sesuai dengan perencanaan yang di rencanakan oleh pemerintah, tetapi pada kenyataanya, masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses *website http://pesduk.cimahikota.go.id*, dikarenakan *server down*/tidak bisa diakses. Tidak mengetahui tentang Pesan Singkat Penduduk, dengan berbagai alasan seperti adanya kesulitan dalam mengakeses *website* tersebut yang kurang baik. Seperti yang disampaikan oleh salah satu masyarakat Kota Cimahi "Kalo untuk hasilnya saya kurang tahu karena baru tau sekarang pesduk itu apa". Berdasarkan pendapat masyarakat bahwa tidak mengetahui tentang program Pesduk itu sendiri.

Pesan Singkat Penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* sudah terbilang berjalan dengan baik dan dilakukan semaksimal mungkin oleh aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi, baik dalam sosialisasi dan juga pengarahan tetapi masih ada saja kendala atau masalah yang peneliti temui saat melakukan observasi. Tanggapan dari beberapa masyarakat yang peneliti wawancarai tentang hasil dari pesan singkat penduduk sudah sangat baik dirasakan oleh pengguna tetapi dari segi partisipasi

masyarakat Kota Cimahi masih kurang terhadap aplikasi pengaduan elektronik PESDUK melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id.*

4.2.1.1 Masukan Dan Keluaran Dari Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://pesduk.cimahikota.go.id*

Penyelenggaraan pelayanan dibidang pengaduan elektronik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi sangat didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia guna terciptanya pelaksanaan kegiatan yang menjadi kewenangan dan tanggung jawab Diskominfoarpus Kota Cimahi, diantaranya adalah *inpu*t (masukan) yaitu pencapaian bagaimana setelah program tersebut sesuai dengan tujuan dilakukannya program yaitu untuk meningkatkan kualitas *E-Government* serta pelayanan pengaduan elektronik khususnya di Kota Cimahi. Hal yang harus diperhatikan agar *input* dan *output* untuk keberhasilan program pesan singkat penduduk di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi bisa berjalan sesuai dengan tujuan ialah hal apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan berjalannya program ini seperti penyuluhan serta sosialisasi yang bertahap dilakukan secara terus menerus agar *output* yang didapat pada implementasi program pesan singkat penduduk di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi berhasil dengan baik sesuai dengan tujuan program Pesduk. Susuai yang diutarakan oleh aparatur Diskominfoarpus Kota Cimahi selaku Kepala Seksi Pelayanan Informasi sebagai berikut:

> Pertama, sudah menjadi amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) mengenai pelayanan pengaduan masyarakat jadi adalah suatu tugas dan kewajiban yang diamanatkan oleh peraturan Perundang-Undangan. Agar Kedepannya dengan perkembangan teknologi maka aduan itu lebih mudah dan lebih *familiar* bagi masyarakat dari kami pengaduan itu lain dengan daerah lain. (30/07/2018)

Berdasarkan pendapat diatas bahwa *Input* yang dilakukan oleh Dinas adalah dengan adanya PESDUK cukup efektif untuk masyarakat, masyarakat bisa melakukan keluhan, laporan dan aspirasi hanya dengan mengirimkan SMS ke 081221700800 dan ditampilkan pada *website http://pesduk.cimahikota.go.id*, akan tetapi ada saja kendala pada program Pesduk salah satunya keeroran pada *website*, dan kurangnya sosialisasi, hal ini disampaikan oleh salah satu masyarakat Kota Cimahi "Masukan agar *website* tersebut saat mengalami keerroran bisa teratasi dengan baik dan juga sosialisasi yang dilakukan lebih baik dan meyeluruh lagi kedepannya". (01/08/2018).

Menurut pendapat masyarakat di atas pada program PESDUK dibutuhkan aparatur dalam menangani masalah ini agar bisa terselesaikan dengan baik sesuai dengan bagian dan tugasnya masing-masing yang akan dikerjakan oleh aparatur Diskominfoarpus, harusnya menurut masyarakat yang peneliti temui saat melakukan observasi, di lapangan bahwa harusnya *output* yang didapat semakin membaik karena *input* telah dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan sudah terbilang baik meskipun belum sepenuhnya maksimal dan sesuai dengan harapan masyarakat Kota Cimahi.

Demikian menurut analisis peneliti masukan dan keluaran dalam melaksanakan program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.goid* agar terciptanya dengan hasil yang efektif,

dipengaruhi oleh beberapa faktor selain aparatur Dinas dipengaruhi juga oleh sarana dan prasarana yang ada, serta informasi dan sosialisasi yang lebih jelas kepada masyarakat Kota Cimahi. Jika masukan dan keluaran telah dilaksanakan dengan baik maka akan tercapai hasil yang efektif seperti yang direncanakan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik lebih baik lagi dibidang *E-Government* Kota Cimahi.

Output yang berupa sosialisasi yang kurang terhadap masyarakat juga harus lebih ditingkatkan lagi, sebab minimnya pengetahuan serta keingintahuan masyarakat tentang program pesan singkat penduduk guna meningkatkan mutu pelayanan publik dan perbaikan pelayanan pengaduan masyarakat akan menghambat program ini yang mengakibatkan kurang efektifnya program pesan singkat penduduk melalui melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id.* Masukan dan keluaran yang telah dilakukan mendapatkan hasil yang belum maksimal dalam meningkatkan partisipasi masyarakat yang baik di Kota Cimahi.

4.2.1.2 Usaha Melaksanakan Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://pesduk.cimahikota.go.id* Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi

Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dirasakan mempunyai arti yang besar bagi masyarakat sehingga Dinas haruslah dapat memberikan tingkat pelayanan seoptimal mungkin dalam usaha menjaga citra yang baik di mata masyarakat ditengah-tengah kebutuhan informasi

pengaduan elektronik yang semakin meningkat sesuai dengan perkembangan tekhnologi.

Ada beberapa program yang terdapat di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi salah satunya adalah program Pesan Singkat Penduduk. Usaha untuk melaksanakan program tersebut dan mewujudkan visi dan misinya Dinas, maka Diskominfoarpus dituntut agar dapat memberikan pelayanan dalam bidang *E-Government* kepada masyarakat secara efektif dan efesien. Jadi, efektivitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan dapat dimaknai sejauh mana usaha menjalankan program pesan singkat penduduk yang telah dilakukan oleh oleh aparatur Dinas, Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan agar dapat mewujudkan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang efektif. Hal ini dapat dikatakan efektif atau tidak dapat dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan pada masyarakat sesuai dengan tujuan atau sasaran pelayanan itu sendiri. Terwujudnya suatu efektivitas pelayanan dalam sebuah organisasi tentunya tidak terlepas dari adanya fasilitas yang mendukung program pesan singkat penduduk tersebut agar masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi serta pelayanan pengaduan elektronik yang lebih baik lagi. Seperti yang diutarakan oleh aparatur Diskominfoarpus Kota Cimahi:

> Kami selalu berupaya menyiapakan insfraktukur dan anggaran yang cukup agar aplikasi ini dapat terus berjalan dan bukan hanya satu kegiatan saja tapi bagaimana ini bisa dikelola secara rutin dengan anggaran yang digulirkan pertahun. Sehingga program aplikasi ini bisa berjalan 24 jam sehari 7 hari dalam seminggu dan 350 hari dalam setahun. (30/07/2018)

Berdasarkan pendapat di atas usaha yang dilakukan aparatur Diskominfoarpus dengan menyiapkan insfraktuktur dan anggaran yang cukup agar aplikasi ini dapat berjalan rutin setiap tahunnya sudah cukup baik tetapi tidak adanya transparansi dan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat banyak yang kurang mengetahui adanya program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK).

Dari akses yang dibuat oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan, seharusnya Diskominfoarpus dalam usaha menjalankan program pesan singkat penduduk melalui *website* dapat memberikan pelayanan pada bidang pelayanan pengaduan elektronik secara efektif kepada masyarakat karena akses yang cukup lengkap tentunya dapat menunjang kegiatan yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif yang dilaksanakan Dinas Komunikasi, informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi. Namun, tidak hanya kelengkapan akses saja yang dapat menunjang kegiatan Dinas Komunikasi, informatika, Kearsipan dan Perpustakaan dalam mencapai efektivitas program pesan singkat penduduk, melainkan banyak faktor lain yang ikut andil didalamnya seperti partisipasi masyarakat terhadap aplikasi Pesduk serta respon dari pejabat terkait dalam permasalahan-permasalahan yang dialami oleh warga.

Mengingat Dinas Komunikasi, informatika, Kearsipan dan Perpustakaan sebagai organisasi publik yang didalamnya terdiri dari individu-individu atau pegawai-pegawai yang memiliki fungsi masing-masing, maka dalam melaksanakan program pelayanan pengaduan elektronik yang telah ditetapkan

guna mewujudkan efektivitas pelayanan, Dinas Komunikasi, informatika, Kearsipan dan Perpustakaan perlu menciptakan keserasian, keselarasan, dan kesatuan tindakan atau aktivitas kerja seluruh personel atau anggota organisasi agar jalannya PESDUK melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* bisa berjalan lebih baik lagi dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan mutu *E-Government* di Kota Cimahi,. Hal ini dapat dilaksanakan melalui koordinasi diantara para aparatur Diskominfoarpus Kota Cimahi, agar kegiatan yang dijalankan oleh Diskominfoarpus tersebut dapat mencapai hasil yang maksimal maka seluruh kegiatan harus terpadu dan terarah.

Usaha untuk mewujudkaan program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id*, agar tercapai suatu hasil yang efektif maka tentu diperlukan sebuah stuktur organisasi yang baik dalam mengelola *website* tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keahlian. Stuktur organisasi tersebut harus terlingkup semua kegiatan yang ada dan juga kegiatan-kegiatan tersebut telah terkelompok secara baik agar implementasi dan masalah yang yang muncul dalam pelaksanaan program pesan singkat penduduk bisa dapat terasasi dengan baik oleh aparatur Dinas Komunikasi, informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

Namun berbagai laporan dari masyarakat yang diwawancarai oleh peneliti berdasarkan hasil pengamatan dilapangan frekeunsi keluhan akan program yang dilaksanakan oleh Diskominfoarpus Kota Cimahi makin meningkat, meskipun dibarengi dengan sosialisasi kepada masyarakat pada program PESDUK belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi

pengaduan atau keluhan melalui pesan singkat yang ditampilkan pada *website http://pesduk.cimahikota.go.id*. Dengan demikian, maka harus ditanggapi secara serius oleh aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

Keluhan seperti aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan yang kurang baik dalam memberikan arahan, sosialisasi yang kurang menyeluruh secara bertahap dan sebagainya, ini menunjukan suatu kelemahan akan mekanisme pelayanan publik melalui media elektronik di Kota Cimahi.

Telah diketahui bahwa kemampuan aparatur merupakan modal utama setiap organisasi untuk mencapai keberhasilan dalam kegiatan-kegiatan dari suatu organisasi. Tanpa adanya kemampuan aparatur yang baik atau memadai apa yang menjadi tugasnya untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat tidak dapat tercapai dengan baik.

Adanya kesesuaian antara pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dengan bidang tugas yang diembanya akan mempermudah dalam pelaksanaan peekrjaan. Untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efektif diperlukan aparatur dengan pengetahuan, keterampilan yang memadai dan keterampilan mengatur sistem IT yang lebih baik lagi agar sistem peningkatan pelayanan pengaduan elektronik Kota Cimahi pada program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* bisa memberikan capaian atau keberhasilan yang lebih baik lagi di Kota Cimahi khususnya di bidang *E-Government* untuk

pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efektif di Pemerintah Kota Cimahi semakin membaik.

Untuk mencapai efektivitas organisasi atau instansi pemerintah yang nantinya dapat mendorong ke arah pencapaian tujuan organisasi, yang pemberian layanan yang berkualitas dibutuhkan aparatur yang tanggap dan mempunyai kemampuan di bidangnya. Kemampuan yang dimiliki tidak hanya terbatas pada bagaimana mereka menyelesaikan tugas-tugasnya tetapi juga keampuan untuk bekerjasama dengan aparatur lain.

Tidak semua masyarakat mengetahui tentang adanya program pesan singkat penduduk yang dapat diakses oleh masyarakat agar dapat mengetahui bagaimana sistem pengaduan elektronik ini mempunyai manfaat yang lebih baik bagi permasalah-permasalahan warga Kota Cimahi pada aplikasi Pesduk ini, kemungkinan ini diakibatakan karena masih minimnya sosialisasi serta penyuhuhan tentang akses program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* kepada masyarakat sehingga efektivitas program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* belum berjalan dengan baik. Seperti yang diutarakan oleh salah satu masyarakat Kota Cimahi:

> Usaha yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan sudah baik dengan membuat aplikasi PESDUK akan tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam proses sosialisasi kepada masyarakat (01/08/2018)

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada masyarakat dan melihat kondisi Dinas serta pengelola *website https://pesduk.cimahikota.go.id,* di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi,

ternyata banyak masyarakat Kota Cimahi tidak mengetahui mengenai program ini, tentang pegaduan masyarakat melalui pesan singkat yang ditampilkan pada *website http://pesduk.cimahikota.go.id* dalam mengakses dan mengetahui bagaimana aspirasi atau keluhan masyarakat dapat terlealisasikan dengan adanya program Pesduk ini, tentunya merupakan suatu keharusan dari Diskominfoarpus Kota Cimahi untuk melakukan kegiatan-kegiatan, penyeluhan, sosialisasi kepada masayarakat secara menyeruh terkait adanya program dari Pemerintah Kota yaitu Pesduk melalui *SMS*, masyarakat hanya tahu pengaduan melalui surat kabar dan pada *website* pemerintah Kota Cimahi sejak Pesduk ini diresmikan pada tahun 2009, tanpa tahu namanya program yang dilaksanakan Pemerintah, dikarenakan aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsiapan dan Perpustakaan kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dalam menyampaikan program pesan singkat penduduk yang ditampilkan pada website *http://pesduk.cimahikota.go.id.*

Demikian menurut analisis peneliti usaha dalam melaksanakan program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* agar tercapai hasil yang efektif, dipengaruhi oleh beberapa faktor selain peran aparatur Dinas dipengaruhi juga sarana dan prasarana yang ada, serta informasi dan sosialisasi yang lebih jelas kepada masyarakat Kota Cimahi. Jika semua usaha telah dilaksanakan dengan baik maka akan tercapai hasil yang efektif seperti yang telah direncakan. Sosialisasi yang kurang terhadap masyarakat juga harus ditingkatkan lagi, sebab minimnya pengetahuan serta keingintahuan masyarakat tentang program pesan singkat penduduk guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dalam pengaduan elektronik akan

menghambat program ini yang mengakibatkan kurang efektifnya program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id.*

4.2.1.3 Pencapaian Kerja Yang Telah Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Cimahi Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://pesduk.cimahikota.go.id*

Pencapaian kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perputakaan Kota Cimahi, dapat dikatakan bahwa pencapaian yang telah dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan belum sepenuhnya efektif, karena masih adanya kendala berupa kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat, belum lagi ditunjangnya dengan sarana dan prasarana yang lengkap untuk melengkapi akses program tersebut. Ini menjadi salah satu faktor penghambat tidak efektifnya program pesan singkat penduduk ini, sarana dan prasarana sangat penting untuk menunjang keberhasilan program PESDUK seperti yang disampaikan oleh Administrator Pesduk :

> Sarana prasarana lain yang diperlukan untuk mengaplikasikan pesduk adalah *pertama,* hukum yang menjadi landasan dalam menjalankan mekanisme dari pesduk. *Kedua,* personil pengelola Pesduk yang ahli di bidangnya. *Ketiga,* sarana pendukung lain yaitu telepon seluler dan alamat *website*. *Keempat,* adanya kejelasan pembagian tugas pengelola pengaduan masyarakat. (08/082018).

Menurut penjelasan di atas bahwa sarana prasarana untuk mengaplisasikan Pesduk sudah cukup baik hal ini dilihat dari adanya landasan hukum surat Keputusan Wali Kota Nomor 490.05/Kep.15-Diskominfoarpus/2018. Perlunya pesonil pengelola pesduk yang ahli dibidangnya masing-masing. Sarana

pendukung lainya yaitu pada telepon selurer setelah peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat tidak semua masyarakat Kota Cimahi mempunyai telepon selurer.

Keluhan tentang program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* adalah sama dengan observasi yang dilakukan sebelumnya yaitu kurangnya komunikasi yang merupakan bagian dari hasil program Pesduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id*. Sosialisasi yang dilaksanakan oleh aparatur Diskominfoarpus dilakukan secara langsung maupun sosialisasi tidak langsung seperti melalui media sosial. Berikut ini yang disampaikan oleh aparatur Diskominfoarpus tentang sosialisasi pada program Pesduk :

> Kami sudah melakuan sosialiasasi sejak tahun 2009 beberapa kegiatan sudah kita lakukan kemudian kita selalu memampang pada beberapa media, kemudian kami melalakukan sosialisasi pada acara-acara resmi kadang disamapaikan mengangai alamat *website*nya ataupun nomor teleponnya.

Hasil wawancara di atas sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur sudah maksimal sejak Pesduk berdiri tahun 2009 yaitu melalukan sosialisasi melalui media seperti media sosial atau surat pembaca, serta melakukan sosialiasai pada kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi. Hal ini berbanding terbalik dengan apa yang disampaikan oleh masyarakat yang tidak mengatahui program PESDUK,

Berikut bentuk sosialisasi Pesduk yang menggunkan media *social facebook* :

4.2 Gambar
Contoh Bentuk Sosialisasi pada program PESDUK



Sumber: *Facebook* Pemerintah Kota Cimahi, Tahun 2015

Berdasarkan gambar 4.3 di atas Pemerintah Kota Cimahi telah melakukan sosialisasi melalui media sosial yaitu *facebook* pada tahun 2015, sedangkan Pesduk sendiri mulai ada sejak tahun 2009 setelah tahun 2015 peneliti tidak menemui bentuk sossialisasi pada program Pesduk melalui media sosial *facebook*, hal ini dapat disimpulkan bahwa aparatur belum melakukan sosialisasi secara maksimal kepada masyarakat. Oleh karena itu pencapaian kerja aparatur belum dikatakan maksimal, karena kendalanya masih ada dan juga belum diperbaiki secara pertahap guna meningkatkan pencapaian yang didapat oleh program singkat penduduk agar pastisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kota Cimahi dapat berjalan sesuai dengan tujuan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

Menurut analisis peneliti pencapaian kerja yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi pada program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) belum berjalan dengan baik, tingkat pencapaian kerja harus diperhatikan lebih baik sehingga kendala dan kekurangan

dalam pelaksanaan program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* bisa teratasi dengan sebaik-baiknya, sehingga memberi kepuasan terhadap masyarakat Kota Cimahi.

4.2.2 Tingkat Kepuasan Yang Di Peroleh Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://pesduk.cimahikota.go.id*

Tingkat kepuasan aparatur yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi ditentukan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah materi dan lingkungan kerja yang baik diterapkan di Dinas Komunikasi, Infomatika, Kearsipan dan Perpustkaan Kota Cimahi dirasa oleh aparatur bahwa mereka puas dari segi materi yang didapat selama bekerja di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi. Tingkat kepuasan yang dirasanakan oleh masyarakat Kota Cimahi yang meberika aspirasi dan keluhan kepada Pemerintah Kota Cimahi juga puas dengan program yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpusatakaan dalam menigkatkan aspirasi masyarakat melalui media PESDUK yang ada di Kota Cimahi. Agar masyarakat lebih partisipasi dalam segala permasalahan-permasalahan yang ada di Kota Cimahi yang diberikan oleh Diskominfoarpus Kota Cimahi.

Motivasi dan kepuasan kerja sangat dibutuhkan dalam suatu lembaga atau aparatur, motivasi dan kepuasan kerja yang baik dapat melihat bagaimana pada proses kegiatan dalam suatu lembaga berjalan, apakah berjalan secara baik ataupun sebaiknya, motivasi dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi proses

manajerial atau manajemen yang baik terutama dalam bidang Sumber Daya Manusia (SDM) kepuasan kerja adalah sikap emmosinal yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan.

Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja, kepuasan aparatur baik secara lingkungan kerja, administrasi maupun pelayanan. Kepuasan secara lingkungan kerja adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dalam memperoleh hasil dan pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dam suasana lingkungan kerja yang baik. Aparatur yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan pekerjaan daripada balas jasa dari pelaksanaan tugasnya. Kepuasan administrasi maupun pelayanan akan meras puas jika hasil kerja dan balas jasa jelasnya dirasa adil dan layak. Tolak ukur tingkat kepuasan aparatur berbeda standard kepuasannya.

Kepuasan aparatur baik secara lingkungan kerja, administrasi maupun pelayanan dalam program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id*, merupakan kunci pendukung moral kerja kedispilan dan prestasi kerja aparatur dalam mendukung terwujudnya program tersebut guna meningkatkan partisipasi masyarakat pada program PESDUK Kota Cimahi seta perbaikan mutu pelayanan publik di Kota Cimahi.

Secara umum aparatur sama dengan organisasi akan tetapi hanya memiliki perbedaan yaitu organisasi linhkupnya umum sedangkan aparatur memiliki lingkup sempit yaitu hanya pada bidang pemerintahan. Berbicara tentang aparatur tidak terlepas dari sumber daya yang dimiliki. Manajemen Sumber Daya aparatur

adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan tenaga kerja agar efektif dan efesien membantu terwujudnya tujuan organisasi yang lebih baik dan mengimplementasikan program yang sesuai dengan visi dan misi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

Manajemen sumber daya aparatur adalah suatu rangkaian kegiatan atau pekerjaan yang diartikan pada tujuan fasilitas dan perencanaan sistematis kepegawaian dalam organisasi pemerintahan. Manajamen sumber daya aparatur yang baik adalah manajemen yang lebih yang lebih berorientasi profosionalisme SDM aparatur yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintahan dan pembangunan, tidak partisan dan netral, keluar dari semua golongan dari partai politik dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan kerja aparatur, yang sering menjadi permasalahan dalam penerpannya yaitu penilaian prestasi kerja, penilaian prestasi kerja yang berkecimpung dalam manajemen SDM sependapat bahwa penilaian prestasi kerja para apatur merupakan bagian penting dari seluruh proses kegiatan kepegawaian yang bersangkutan dengan implementasi program untuk meningkatkan mutu parstipasi masyarakat Kota Cimahi. Pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional diterapkan secata objektif terlihat pada paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan aparatur yang bersangkutan sendiri dan kepentingan masyarakat. Bagi para aparatur, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kelatihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tugas dan tujuan, jalur,

rencana dan pengembangan kariernya dan juga tercapainya program perbaikan pelayanan dibidang pengaduan bisa berjalan berkembang lebih baik mengikuti perkembangan teknologi dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Untuk mencapai efektivitas pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* diperlukan aspek-aspek penunjang dan pendukung terutama kelembagaan atau organisasi serta kepegewaian. Maka dalam penyelenggaraan program ini diperlukan seorang aparatur atau pengawas yang ada pemerintahan yang dapat menggunakan sistem IT yang baik dan juga mengerti keeroran sistem IT digunakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan pada *website http://pesduk.cimahikota.go.di.*

Setiap aparatur pemerintahan dalam menjalankan kinerja harus dilandasi dengan tanggung jawab, dalam melaksanakan tugasnya agar dapat menciptakan kualitas kinerja yang optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pada umumnya oleh karena itu program pesan singkat penduduk sangat baik dilakukan dan juga harus terus diperbaiki dalam pelaksaaannya agar tingkat kepuasan masyarakat kinerja aparatur dalam mengelola perbaikan pelayanan bisa membaik dan kepercayaan publik terhadap pemerintahan dalam memperbaiki mutu pelayanan pengaduan elektronik bisa terus lebih baik khususnya di Kota Cimahi.

Sebuah lembaga pemerintah tidak lepas dari aparatur sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan, bagi masyarakat hasil penilaian kerja para aparatur sangat penting dan perannya dalam pengambilan keputusan tentang program PESDUK melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id.* Jelas bahwa dalam melakukan penilaian atas kepuasan kerja aparatur harus terdapat interaksi

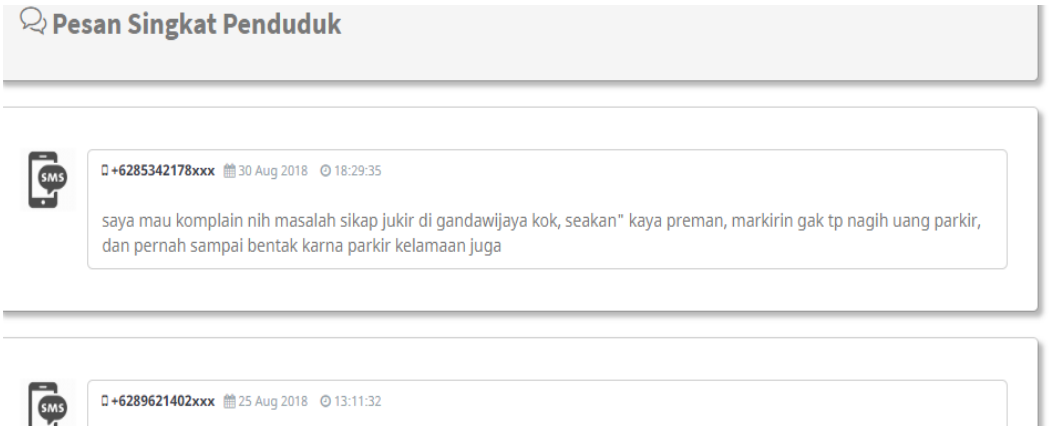
yang positif antara aparatur dengan masyarakat. Menurut salah satu masyarakat sebagai berikut:

> Tingkat kepuasan saya sebagai masyakarat lumayan baik pada program PESDUK akan tetapi aparatur Dinas, Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan harus lebih baik dalam hal sosialisasi secara menyuruh kepada masyarakat. (01/08/2018)

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan juga semakin membaik hanya saja kendala yang dialami oleh peneliti liat faktor kurang baiknya komunikasi berupa sosialisasi yang dilakukan aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan terbilang kurang dan tidak menyeluruh hanya kegiatan-kegiatan tertentu yang dilakukan oleh Diskominfoarpus. Oleh karena itu kurang banyaknya masyarakat yang tau tentang program pesan singkat penduduk yang digunakan oleh masyarakat, jika melihat dari masyarakat yang sudah mengetahui dan bisa mengakses sistem ini masyarakat mengatakan puas meskipun belum terlihat kemajuan dan hasil yang signifikan dalam pelaksanaan program pesan singkat penduduk yang mereka rasakan.

Berikut ini merupakan bentuk keluhan, laporan atau pertanyaan yang tidak ditanggapi:

Gambar 4.3
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 adanya keluhan, laporan, pertanyaan yang disampaikan masyarakat yang tidak ditanggapi oleh SKPD Pemerintah Kota Cimahi. Hal ini sangat tidak sesuai dengan prosedurnya yang mana masyarakat memberikan keluhan, laporan, pertanyaan, dan selantutnya pemerintah memberikan jawaban dan solusi kepada masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Administrator Pesduk:

> Tidak semua keluhan, laporan atau pertanyaan masyarakat ditanggapi oleh SKPD Pemerintah Kota Cimahi. Akan tetapi informasi sampai ke kami selaku Admin cuman tidak di konfirmasi yang pada *website* menimbulkan keresahan, fitnah, SARA yang ditanggapi hanya pelayanan saja. (8/08/2018)

Dari hasil wawancara di atas bahwa tidak semua laporan, keluhan, atau pertanyaan yang disampaikan masyarakat ditanggapi karena menimbulkan keresahan, fitnah atau SARA yang ditanggapi kaitanya hanya pada pelayanan publik di Kota Cimahi.

4.2.3 Produk Kreatif Yang Dihasilkan Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://pesduk.cimahikota.go.id*

Produk kreatif yang tercipta setelah pelaksanaan program pesan singkat penduduk adalah sistem elektronik untuk melayani pengaduan melalui SMS *Gateaway*, masyarakat dengan mudah memberikan laporan, aspirasi dan keluhan hanya dengan mengirimkan SMS ke 081221700800 yang ditampilkan pada *website http://pesduk.cimahikota.go.id* yang lain dengan daerah lain. Produk kreatif juga menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti dilapang sesuai apa yang disampaikan oleh masyarakat yaitu dengan adanya Pesduk masyarakat Kota Cimahi menjadi lebih mudah melakukan pengaduan hanya dengan mengirimkan pesan singkat tanpa perlu ke SKPD terkait pelayanan publik seperti yang diutarakan oleh Kepala Seksi Pelayanan Informasi Diskominfoarpus Kota Cimahi:

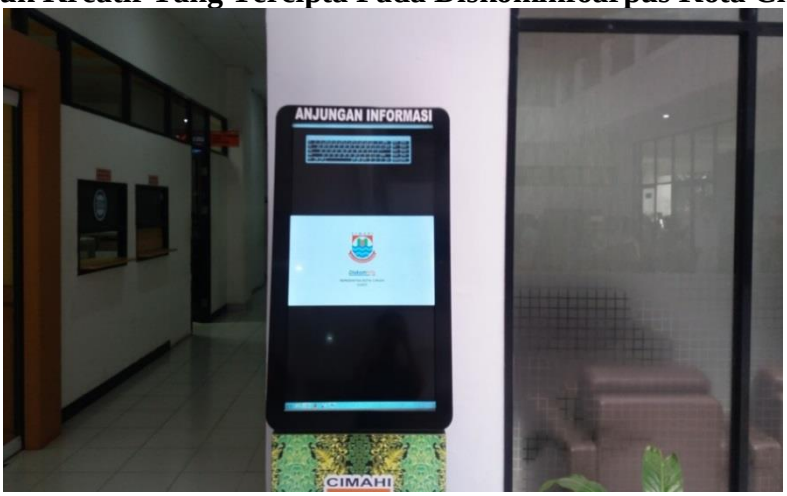
> Pesduk adalah sistem elektronik untuk melayani pengaduan melalui SMS *Gateaway*. Harapan kami kreatifnya itu dengan disampaikan melalui Pesduk pesannya cepat sampai responnya cepat dilakukan karena elektronik bisa 24 jam sehari ngirimnya 7 hari dalam seminggu dan 350 hari dalam satu tahun kapanpun bisa dikirimkan untuk menghilangkan paradigma waktu kerja PNS yang hanya berapa jam dalam sehari. (01/08/2018)

Berdasarkan penjalasan diatas Pesduk sebagai media interaktif antara Pemerintah Kota Cimahi dengan masyarakat Kota Cimahi pada khusunya masyarakat Kota Cimahi melalui media pesan singkat (*Short Message Service*) sebagai media untuk memantau situasi Kota Cimahi melalui pegaduan-pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Ide kreatif juga muncul aparatur Dinas untuk mengembangkan terus program pesan singkat penduduk meskipun dalam pelaksanaannya belum maksimal dimasalah komunikasi dan juga masalah teknik

ditimbulkan oleh sistem yang mengalami keeroran saat mengakses *website http://pesduk.cimahikota.go.id*, juga harus diperhatikan agar produk kreatif yang muncul dan dihasilkan lebih banyak lagi.

Mutu pelayanan pengaduan elektronik juga mengimplementasikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik sesuai dengan prinsip *Good Governance* yang bertumpu pada partisipasi masyarakat maupun akuntabilitas lembaga penyelenggaraan kebutuhan publik. Produk kreatif yang diciptakan untuk perbaikan pelayanan sistem *website http://pesduk.cimahikota.go.id* harus lebih baik lagi. Agar kedepannya dengan perkembangan teknologi maka aduan PESDUK ini lebih mudah dan lebih *familiar* bagi masyarakat, yaitu melalui media social contohnya *twitter*, *facebook* dan lainya. Maka dengan adanya aplikasi pengaduan ini masyarakat lebih efektif dalam memberikan laporan, keluhan, dan kepercayaan masyarakat dan juga tingkat pengguna pelayanan pemerintah semakin meningkat dengan adanya perubahan birokrasi pemerintah melalui sistem *http://pesduk.cimahikota.go.id* di Kota Cimahi khususnya.

Gambar 4.5
Produk Kreatif Yang Tercipta Pada Diskominfoarpus Kota Cimahi



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2018

Gambar 4.4 menunjukan bahwa adanya produk kreatif yang tercipta seperti gambar diatas merupakan salah satu produk kreatif yang diciptakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan tentang informasi terkait program-program Pemerintah Kota Cimahi seperti informasi mengenai Pesan Singkat Penduduk, program Bank Sampah Induk dan lain sebagainya. Dengan demikian anjungan infomasi tersebut mempunyai banyak manfaat khususnya mengenai program yang diciptakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

4.2.3.1 Cara Kerja Yang Dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan Dan Perpustakaan Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Https://pesduk.cimahokota.go.id*

Cara kerja yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi cukup baik, dalam mengelola sistem *website http://pesduk.cimahikota.go.id*. Cara kerja merupakan suatu hal yang penting dalam suatu program, cara kerja dapat menentukan bagaimana implementasi program pesan singkat penduduk yang terlaksana dilapangan. Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi dalam menempatkan aparaturnya dalam bidang-bidang yang sesuai dengan keahlian juga sudah sangat baik aparatur yang mengelola sudah sesuai dengan porsinya masing-masing. Adapun faktor yang kurang dalam kinerja atau cara kerja aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi ialah kurangnya keahlian aparatur lain dalam menangani sistem *website* tersebut hanya

berpaku pada beberapa orang saja, seperti yang dikeluhkan oleh masyarakat yang menyebutkan. Seperti yang disampaikan oleh salah satu Administator Pesduk untuk menangani keeroran pada Pesduk ia mengatakan bahwa :

> Saat terjadi keeroran si admin lapor ke tim teknisi yang meng*ngecheck* dan melakukan perbaikan berdasarkan laporan dari admin mengingat ada error berupa *service* yang mati, kita menggunkan aplikasi *tools ganmu/ SMS Gateway* kadang-kadang suka macet karena pesan yang masuk terlalu banyak/*overload* yang mengkibatkan pesan tersebut tidak bisa masuk dan tidak bisa menyampaikan. (08/08/2018).

Menurut pendapat Administrator Pesduk mereka sudah melakukan semaksimal mungkin agar bisa meminimalisir sistem error pada *website http:///pesduk.cimahikota.go.id* tersebut. Hasil wawancara dari beberapa informan yang peneliti dilakukan kepada masyakarat Kota Cimahi bahwa sering terjadinya keerroran pada sistem *website http:/pesduk.cimahikota.go.id* dan juga dalam perbaikan dan penanganan keerroran membutuhkan sangat waktu lama, hal ini terlihat saat sistem ini masih dilakukan dengan *online* hanya beberapa aparatur yang melayani dan menangani sehingga terjadinya antrian dan penumpukan keluhan atau laporan masyarakat pada program PESDUK di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

Agar program PESDUK melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* lebih efektif kesiapan aparatur yang lebih baik serta mampu mengelola IT dan sistem tersebut harus lebih banyak lagi, penanganan tentang keluhan masyarakat dan sosialisasi harus terus ditingkatkan untuk mendukung kesuksesan program tersebut.

4.2.3.2 Hasil Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi Melalui *website Http://pesduk.cimahikota,go.id*

Hasil yang dirasakan masyarakat pada pesan singkat penduduk memang dirasakan sebagian besar masyarakat sangat membantu bagi masyarakat dalam memberikan laporan, asiprasi, atau keluhan cukup dengan pesan singkat yang kemudian ditampilkan pada *website http://pesduk.cimahikota.go.id* dengan pelayanan yang cepat dan dapat dijangkau. Seperti yang dikatakan oleh aparatur Diskominfoarpus Kota Cimahi :

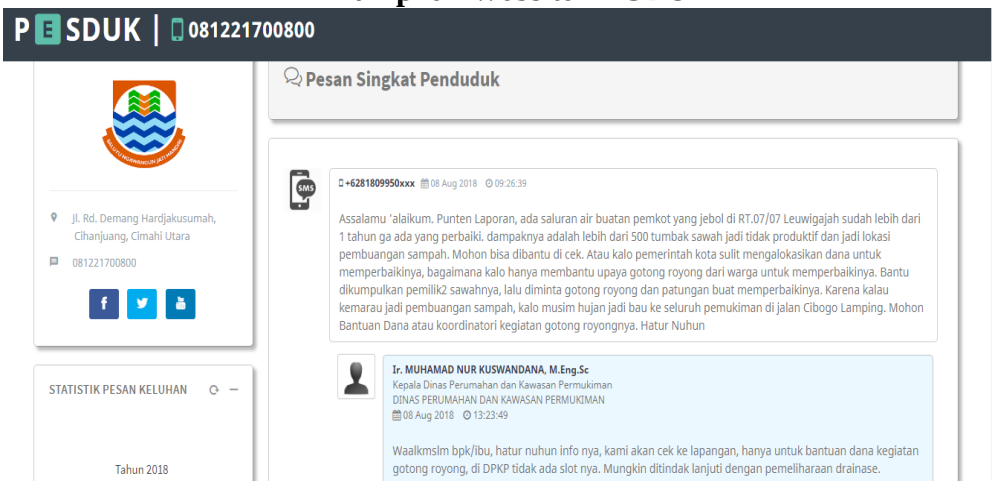
> Kami bisa menampung aspirasi dari masyarakat dan bisa menangapinnya secara langsung sehingga salah satu ciri *Good Governance* adalah tata kelola pemerintah yang baik salah satunya *responsive*, aspiratif dalam menaggapi keluhan-keluhan warga agar kebutuhan masyarakat bisa dilaksanakan. (01/08/2018).

Berdasarkan pendapat aparatur diatas dapat disimpulkan bahwa Diskominfoarpus sudah menjalankan tugasnya secara baik dengan menampung aspirasi masyarakat dan bisa menangapinya secara langsung pada yang ditampilkan pada *website http://pesduk.cimahikota.go,id*. Menurut informasi sebagian masyarakat, mereka puas akan hasil yang dicapai pada aplikasi pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* Kota Cimahi.

Namun, menurut sebagian masyarakat yang lain pelayanan pengaduan masyarakat program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* belum efektif, karena tidak semua masyarakat mengetahui adanya pengaduan masyarakat malalui pesan singkat yang peneliti temua pada saat melakukan wawancara kepada masyarakat Kota Cimahi, hasil

yang telah dicapai hanya memerlukan sedikit lagi sasaran yang harus dicapai, masyarakat juga punya peranan untuk mengsosialisasikan program pesan singkat penduduk, meski secara tidak langsung, tetapi sangat berguna agar masyarakat lain dapat turut berpartisipasi dalam pelayanan publik di Kota Cimahi, dan juga untuk peningkatatan mutu *E-Government* sehinga efektivitas program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan baik bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan pengaduan elektronik yang lebih baik dan bermutu di Kota Cimahi sesuai dengan perkembangan teknologi. Berikut adalah tampilan *website* Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Kota Cimahi:

Gambar 4.6
Tampilan *Website* PESDUK



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

Berdasarkan gambar 4.4 di atas bahwa dapat dilihat bahwa dalam tampilan *website* tersebut kurang menarik hal ini karena tampilan Pesduk dibuat berbeda dengan *website* pemerintah lainnya. Hal ini memiliki alasan agar masyarakat dapat lebih akrab tanpa terganggu oleh gambaran birokrasi.

Dari hasil observasi di lapangan, di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi sudah berjalan yang direncanakan tetapi masih ada saja kendala yang dapat dikatakan belum berjalan efektif seperti yang diharapkan meskipun tidak menganggu program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* tersebut. Tetapi untuk menunjang berjalannya program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* agar lebih efektif.

Peneliti mengharapkan untuk segera merapihakan sususan program dan merespon dengan baik segara keluhan, laporan dari masyarakat Kota Cimahi pada sistem *website* tersebut maupun masyarakat pengakses layanan PESDUK. Demi mewujudkan sebuah program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* yang efektif maka dari itu Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi harus lebih memperhatikan *website* tersbut untuk lebih baik, serta memberikan sosialisasi yang lebih meluas tentang implementasi pelaksanaan program tersebut agar bisa lebih baik lagi dan sesuai dengan tujuan.

4.2.4 Intensitas Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Https://pesduk.cimahikota.go.id*

Emosi atau ego yang ada dalam diri manusia dapat berpengaruh besar bagi tercapainya sebuah tujuan, tingkat emosi yang baik akan malahirkan sebuah pelayanan yang baik dan berkualitas , pelayanan yang baik dapat menjadi salah

satu penunjang seuksesnya sebuah program yang telah dibuat oleh suatu lembaga atau organisasi. Aparatur yang baik akan mampu mengontrol emosi saat melakukan pekerjaanya sampai pada titik jenuh.

Intensitas emosi juga erat kaitanya dengan kelemahan dalam melaksanakan program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* dan pelayanan pengaduan elektronik harus didasarkan pada sikap yang ramah sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dan akan mendapatkan kepuasan yang akan mendorong masyarakat lainnya untuk ikut berperan penting bagi proses implementasi program pesan singkat penduduk melalui *website http://pesduk.cimahikota.go.id* di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.

Masyarakat dan aparatur di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan memiliki intensitas emosi yang tinggi, hal ini dibuktikan dengan hasil informasi yang didapatkan melalui masyarakat bahwa aparatur kerap besikap tidak ramah ketika masyarakat melakukan pertanyaan tentang program pesan singkat penduduk, hal tersbut juga didasari pada intensitas emosi masyarakat serta aparatur yang tinggi dan tidak sabar untuk mendapatkan informasi pelayanan pengaduan elektronik.

4.2.4.1 Ketaatan Atau Rasa Memiliki Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://pesduk.cimahikota.go.id*

Taat dan patuh memiliki arti selalu melaksanakan segala peraturan yang ditetapkan. Ketaatan dan kepatuhan yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh akan mewujudkan ketertiban dan ketentraman dalam kehidupan bermasyarakat. Peraturan yang dibuat harus dilaksanakan secara bersama-sama sebab peraturan tersebut merupakan hasil kesepakatan bersama. Ketaatan dan peraturan juga merupakan modal yang utama bagi setiap orang untuk mewujdukan keadilan untuk masyarakat secara keseluruhan. Wujud ketaatan dalam kehidupan masyarakat dilakukan dengan pengendalian tuturkata, tidak melukai perasaan orang lain, keluhuran nilai kemanusian, pengakuan adanya kelebihan manusia dan makhluk yang lain, perbuatan tidak merendahkan kemanusian.

Kepatuhan atau ketaatan adalah menuruti semua perintah atau aturan. Kepatuhuan atau ketaatan berhubungan dengan tingkatanan seseorang dalam cara melaksanakan suatu perintah kerja atau aturan perusahaan dan perilaku-perilaku yang direferensikan atasannya. Kepatuhan dari seseorang aparatur membantu dalam mewujudkan tujuan kerja. Kepatuhan aparatur didasari penerimaan mereka terhadap pekerjaan yang diterima. Adanya aturan baru dalam pekerjaan menimbulkan reaksi tertentu dari seseorang aparatur. Reaksi bisa bersifat positif maupun negatif tergantung motif, interes dan latar keperibadian seorang aparatur. Kepatuhan seorang aparatur pelayanan publik dilihat dari tugas yang dibebankan

mampu terselesaikan seluruhnya atau tidak menurut kesesuaian kerja dan standard kerja.

Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi sudah sekian lama menghadapi masalah-masalah yang meliputi beberapa aspek, terutama yang banyak dikeluhkan masyarakat adalah tentang respon dari Pemerintah Kota Cimahi pada program PESDUK. Masalah yang ada di lingkungan internal Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan, misalnya tentang hubungan dan komunikasi sehari-sehari antar aparatur yang berkaitam dengan aspek tugas atau kinerja, selain itu masih menunjukan sikap egosektoral, kurang dapat saling berkoordinasi dengan baik untuk dapat menyelesaikan tugas besama, mementingkan tugasnya masing-masing.

Hal ini mungkin karena aparatur belum mengetahui tentang uraian tugas, batas-batas kewenangan dan tanggung jawab yang terkait, ditambah lagi dengan proses pendelegasian wewenang yang tidak berjalan dengan baik. Masalah sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat dalam menghadapi tantangan era globalisasi saat ini karena sumber daya manusia yang berkualitas dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing yang tinggi. Aparatur Dinas adalah asset organisasi yang harus diberdayakan karena merupakan ujung tombak dari pelayanan publik. Oleh karena itu pengelola atau pemberdayaan aparatur menjadi hal yang sangat penting dan mendesak.

Tingkat kedisiplinan yang rendah sekarang ini kurang bersifat kondusif untuk tantangan masa depan yaitu semakin ketatnya persaingan dan tuntutan masyarakat berupa layanan yang bermutu dibidang yang sangat penting yaitu

pelayanan pengaduan elektronik. Persepsi aparatur Diskominfoarpus tentang kebijakan Diskominfoarpus yang diterapkan oleh organisasi selama ini, merupakan salah satu unsur yang semestinya harus menjadi perhatian yang berkualitas dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing yang tinggi. Aparatur Diskominfoarpus adalah asset organisasi yang harus diberdayakan.

Pengelola atau pemberdayaan aparatur menjadi hal yang sangat penting dan mendesak. Kondisi kinerja aparatur Diskominfoarpus Kota Cimahi yang tercipta selama ini kurang dapat memperhatikan aspek-aspek yang dapat menimbulkan kepuasan kerja. Tingkat kedisiplinan yang rendah sekarang ini kurang kondusif untuk tantangan masa depan yaitu semakin ketatnya persaingan dan tuntutan masyarakat berupa pelayanan yang bermutu.

Persepsi aparatur Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi yang diterapkan oleh organisasi selama ini, merupakan salah satu unsur yang semestinya harus menjadi perhatian. Masalah ini disinyalir telah mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja aparatur Diskominfoarpus pada akhirnya akan mengurangi, keterikatan, rasa tanggung jawab, dan rasa memiliki organisasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.