DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR BAGAN xvi

DAFTAR FOTO xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.4 Kegunaan Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 16

2.1.1 Definisi Efektivitas 16

2.1.1.1 Pendekatan Efektivitas 20

2.1.1.2 Ukuran Efektivitas 21

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas 29

2.1.2 Pengertian Program 30
2.1.3 Pengertian *Website* 31
2.1.3.1 Manfaat *Website* 33
2.2 Kerangka Pemikiran 34
2.3 Proposisi 42
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian 43
3.2 Teknik Penentuan Informan 43
3.3 Teknik Pengumpulan Data 44
3.3.1 Studi Pustaka 45
3.3.2 Studi Lapangan 45
3.3.2.1 Observasi 45
3.3.2.2 Wawancara 45
3.3.2.3 Dokumentasi 46
3.4 Uji Keabsahan Data 46
3.5 Teknik Analisa Data 48
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Objek Penelitian 50
4.1.1 Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perustakaan Kota Cimahi 50
4.1.1.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi 52

4.1.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika, Kearsipan, Perpustakaan Kota Cimahi 53
4.1.1.3 Stuktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimhai.....54
4.1.2 Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) 56
4.1.2.1 Sejarah Singkat Pesan Singkat Penduduk (PESDUK)...57
4.1.2.2 Stuktur Organisasi Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) 59
4.1.2.3 Alur Pesan Singkat Penduduk (PESDUK)…….…....61
4.2 Pembahasan……..63
4.2.1 Jumlah Hasil Yang Dikeluarkan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi Melalui *Website Http://Pesduk.Cimahikota.go.id* 63
4.2.1.1 Masukan Dan Keluaran Dari Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://Pesduk.Cimahikota.go.id*.....66
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.....68
4.2.1.3 Pencapaian Kerja Yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan

Kota Cimahi Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://Pesduk.Cimahikota.go.id*.....75
4.2.2 Tingkat Kepuasan Yang Diperoleh Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan, dan Perpustakaan Kota Cimahi Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://Pesduk.Cimahikota.go.id* 78
4.2.3 Produk Kreatif Yang Dihasilkan Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://Pesduk.Cimahikota.go.id* 84
4.2.3.1 Cara Kerja Yang Dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://Pesduk.Cimahikota.go.id* 86
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*.....88
4.2.4 Intensitas Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi Pada Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) Melalui *Website Http://Pesduk.Cimahikota.go.id* 90

4.2.4.1 Ketaatan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi Melalui *Website* *Http://Pesduk.Cimahikota.go.id*.....92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....95

5.2 Saran.....96

DAFTAR PUSTAKA 98

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Bulanan Pengaduan Masyarakat Melalui Humas Dan Pesan Singkat Penduduk Juli 2018 6

Tabel 3.1 Jadwal Penlitian 50

Tabel 4.1 Susuan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat 60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Format Pesan Singkat Penduduk (PESDUK).....9

Gambar 2.1 Keterkaitan Antara Efesiensi Efektivitas Kualitas Dan Produktivitas Yang Secara Sistematis 22

Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran 42

Gambar 4.1 Pola Alur Kerja Program PESDUK 63

Gambar 4.2 Contoh Bentuk Sosialisasi Pada Program PESDUK 77

Gambar 4.4 Pesan Singkat Penduduk 83

Gambar 4.5 Produk Kreatif Yang Tercipta Pada Diskominfoarpus Kota Cimahi.....85

Gambar 4.6 Tampilan *Website* PESDUK 89

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Bagan Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.....54

DAFTAR FOTO

Foto 1 Wawancara Bersama Kepala Seksi Pelayanan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan, dan Perpustakaan Kota Cimahi....120

Foto 2 Diskusi Bersama Kepala Seksi Pelayanan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi 120

Foto 3 Wawancara Bersama Administrator PESDUK di Dinas Komunikasi,Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.....121

Foto 4 Diskusi Bersama Administrator Pesan Singkat Penduduk Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.....121

Foto 6 Observasi Penelitian Di Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi 122

Foto 6 Wawancara Bersama Masyarakat Kota Cimahi 122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 101

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat.....104

Lampiran 3 Contoh Transkip Wawancara Aparatur 106

Lampiran 4 Contoh Transkip Wawancara Masyarakat.....112

Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian 115

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Kantor Kesatuan Bangsa.....116

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Kearsipan dan Perpustakaan Kota Cimahi.....117

Lampiran 8 Surat Telah Melaksanakan Penelitian.....118

Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan 119

Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara dan Observasi Penelitian 120

Lampiran 11 Daftar Identitas Informan 123

Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....124