

ABSTRAK

Irma Imaniar Rahman : “Implementasi Program Pesan Singkat Penduduk (PESDUK) di Kota Cimahi Tahun 2013-2016”

Program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) merupakan sarana komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Cimahi dengan tujuan untuk menampung saran, pertanyaan, laporan, keluhan maupun dukungan atau aspirasi untuk mengkritik dan ikut serta dalam keputusan kebijakan yang akan diambil atau sudah ditetapkan untuk masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rogram Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) dari Tahun 2013-2016 di Kota Cimahi dan untuk mengetahui hambatan dan keunggulan program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) dari Tahun 2013-2016 di Kota Cimahi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara kepada Diskominfo Kota Cimahi dan data sekunder yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini terkait program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk). Selanjutnya data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi belum maksimal, yaitu dari aspek interpretasi tidak memiliki peraturan yang jelas yang mengatur petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis (SOP), kemudian dari aspek penerapannya pun tidak memiliki prosedur kerja yang jelas, program kerja yang terencana, dan jadwal kegiatan yang teratur. Namun, program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) tersebut masih dapat dilaksanakan, karena dari aspek organisasi sudah memiliki struktur organisasi yang jelas, sumber daya manusia yang berkualitas, dan perlengkapan serta alat kerja yang memadai. Keunggulan program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi yaitu Kota Cimahi merupakan kota pertama yang menerapkan sistem pengaduan masyarakat melalui SMS, memiliki sumber daya manusia yang kompeten, Pesduk menjadi media yang bagus dalam menjaga kerahasiaan dari pelapor dibanding dengan media sosial lainnya, dan semua kalangan bisa menggunakannya. Kemudian hambatan dalam program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi yaitu belum memiliki peraturan yang jelas yang mengatur petunjuk pelaksanaan dan teknis, tidak adanya standar operasional, tidak tegasnya aturan mengenai sanksi, sehingga menghambat *planning* atau progres, dan ketidakjelasan *goals* dari penanganannya.

KATA KUNCI: *Implementasi Program, Pesan Singkat Penduduk, Organisasi, Interpretasi, Penerapan/Aplikasi, Pelayanan.*

ABSTRACT

Irma Imaniar Rahman: "Implementation of the Short Message Program of Population (PESDUK) in Cimahi City Year 2013-2016"

The Short Message Program of the Population (Pesduk) is a means of communication between the community and the City Government of Cimahi with the aim to accommodate suggestions, questions, reports, complaints or support or aspirations to criticize and participate in policy decisions to be taken or established for the community. This study aims to find out the short message program of the population (Pesduk) from the year 2013-2016 in Cimahi City and to know the obstacles and advantages of the Short Message Program (Pesduk) from 2013-2016 in Cimahi City.

The research method used in this research is qualitative research method. The type of data used in this study is primary data obtained through interviews to Diskominfo Kota Cimahi and secondary data obtained by collecting documents required in this study related to the Short Message Program Population (Pesduk). Further data of research result is analyzed by using triangulation technique, that is data reduction, data presentation, and data verification.

The results showed that the implementation of the Short Population (Pesduk) short message program in Cimahi City has not been maximized, ie from the interpretation aspect has no clear rules governing the implementation guidance and technical guidance (SOP), then from the application aspect also does not have clear working procedure, planned work programs, and regular schedule of activities. However, the Short Message Program for Population (Pesduk) is still workable, because from the organizational aspect already has a clear organizational structure, qualified human resources, and adequate equipment and tools. The advantages of the Rapid Population (Pesduk) program in Kota Cimahi, Kota Cimahi, are the first cities to implement a complaints system through SMS, have competent human resources, Pesduk be a good medium in maintaining the confidentiality of the reporters compared to other social media, and all people can use it. The obstacles in the Short Population (Pesduk) Rapid Response Program in Kota Cimahi are not yet in possession of clear rules governing implementation and technical guidelines, lack of operational standards, unequivocal rules on sanctions, hindering planning or progress, and obscure goals of handling.

KEYWORDS: Program Implementation, Short Message