**ABSTRAK**

Evaluasi Kebijakan mempunyai peran penting dalam menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Maksud diadakannya Evaluasi Kebijakan dapat memberikan memberikan informasi valid yang dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, baik dalam perumusan, pengimplentasian maupun penilaian. Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) menjadi program yang dikeluarkan dari kebijakan Pemerintahan Kota Cimahi, khususnya Dinas Komunikasi, Informasi Arsip dan Perpustakaan, dimana Pesduk berperan sebagai sarana pelayanan pengaduan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat, yang didalamnya mencakup Saran, Pertanyaan, Laporan, Keluhan, Dukungan / Aspirasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang Evaluasi Kebijakan Pesan Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi yang dianggap belum efektif. Karena realitanya Kebijakan Pesan Penduduk (Pesduk) tidak pernah mengadakan evaluasi kebijakan secara khusus.

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan metode Studi Kasus. Dalam teknisnya, pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam, observasi partisipan, dan triangulasi. Informan penelitian yang berjumlah 8 informan yang terdiri dari empat orang pengelola Pesduk dan empat orang masyarakat Kota Cimahi. Setelah data terkumpul dilakukan klasifikasi editing, penyajian dan pengolahan data sesuai karakter dan jenis masing-masing data.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) memiliki peran sebagai penampung aspirasi masyarakat, yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi bagi kebijakan-kebijakan lain. Selain itu juga penampungan aspirasi di pada Pesduk berguna untuk menjaga citra baik Pemerintahan Kota Cimahi. Pesduk memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk ikut serta berperan dalam perumusan kebijakan-kebijakan di Kota Cimahi.

Kata kunci : Evaluasi Kebijakan, Pesan Singkat Penduduk, Pesduk

***ABSTRACT***

*Evaluation Policy has an important role in supporting success in achieving goals. The purpose of the Evaluation Policy may provide reliable valid information on the performance of the policy, both in formulation, implementation and assessment. Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) becomes the program issued by the Policy of Cimahi Municipal Government, especially the Communications Service, Archive and Library Information, where the Pesduk serves as a public complaint service provided by the government to the community, which includes Suggestions, Inquiries, Reports, Complaints, Support / Aspiration..*

*The purpose of this research is to explain about Evaluation of Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) in Cimahi City which is considered not effective. Because the reality of the Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) has never conducted a policy evaluation specifically.*

*This research uses Qualitative Approach with Case Study method. In technical, data collection is done by in-depth interview method, participant observation, and triangulation. Informant of research which amounted to eight informants consisting of four person managing Pesduk and four people of Cimahi Town. After the data collected the classification of editing, presentation and data processing according to the character and type of each data.*

*The results show that the Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) has a role as a reservoir of community aspiration, which will be used as evaluation material for other policies. In addition, the shelter aspirations in the Pesduk useful to maintain good image Cimahi City Government. Pesduk provides an opportunity for the community to participate in the formulation of policies in the City of Cimahi.*

*Keywords: Evaluation Policy, Pesan Singkat Penduduk, Pesduk*

***RINGKESAN***

*Evaluasi Kawijakan boga peran penting dina ngarojong kasuksésan tujuan. Tujuan Evaluasi kawijakan teh bisa nyadiakeun informasi valid nu bisa dipercaya kana kinerja kawijakan, boh di rumusan, penerapan sareng panilaian. Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) jadi program anu diterbitkeun tina Kawijakan Pamaréntahan Cimahi, hususna Dinas Komunikasi, Informasi Arsip sareng Perpustakaan, dimana Pesduk peran minangka sarana jasa keluhan disadiakeun ku pamaréntah ka jalma, anu ogé ngawengku nasihat, pertanyaan, Laporan, keluhan, Rojongan / aspirasi.*

*Tujuan pangajaran ieu keur nerangkeun Kawijakan Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) di Kota Cimahi dianggap teu epektip. Kusabab kanyataanana nyicingan Kawijakanm Program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) teu acan pernah ngayakeun evaluasi kawijakan husus.*

*Ulikan ieu ngagunakeun pendekatan kualitatif jeung metoda studi kasus. Dina teknis, pendataan ieu dilakukeun ku di-jero wawancara, observasi pamilon, jeung triangulasi. Informan penelitian anu éta aya 8 informan diwangun ku opat pengurus Pessduk sarta opat wargi Kota Cimahi. Sanggeus data dikumpulkeun geus rengse ngedit klasifikasi, presenting tur ngaproses data nurutkeun kana karakter jeung tipe unggal data.*

*Hasil némbongkeun yén Program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk) boga peran salaku wadahna kanggo aspirasi masarakat, anu bakal dipaké pikeun bahan evaluasi program jeung widang lianna. Ogé saung aspirasi dina program Pesduk téh boga mangpaat pikeun ngajaga ngaran alus ti Kota Pamaréntahan Cimahi. Pesduk nyadiakeun kasempetan pikeun publik ka milu peran dina nyusun kawijakan di Cimahi.*

*Konci: Evaluasi Kawijakan, Program Pesan Singkat Penduduk, Pesduk*