

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN CIAMIS

Erwin Irawan^{1*}, Anne Hadigustian², Sahadi³, Lina Marliani⁴
^{1,2,3,4} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : erwinirawan2016@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan belum maksimalnya inovasi pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis. Di era yang semua sudah menggunakan teknologi informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan inovasi untuk mengikuti perkembangan era ini yaitu dengan meluncurkan sebuah inovasi berupa aplikasi yang bernama Helo Ciamis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi berupa aplikasi Helo Ciamis yang menjadi pusat berbagai macam informasi yang dibutuhkan masyarakat, pusat integrasi aplikasi *e-government* seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa inovasi pelayanan publik berupa aplikasi Helo Ciamis di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis yang diukur dengan lima dimensi, hasilnya belum berjalan optimal. Hal tersebut terjadi karena masih terdapat hambatan dalam proses penggunaannya seperti adanya pelayanan yang masih belum tergabung dalam aplikasi Helo Ciamis, fitur yang belum dapat diakses, dan masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Helo Ciamis serta penggunaannya secara penuh.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Aplikasi.

ABSTRACT

This research is motivated by the lack of maximum public service innovation in the Ciamis Regency Communication and Information Service. In an era where everyone uses information technology, the Department of Communication and Information Technology has innovated to keep up with developments in this era, namely by launching an innovation in the form of an application called Helo Ciamis. This research aims to determine innovation in the form of the Helo Ciamis application which is a center for various types of information needed by the community, a center for integrating e-government applications throughout the Regional Apparatus Organizations (OPD) of Ciamis Regency. The research method used is a qualitative method. Based on the research results, it is known that public service innovation in the form of the Helo Ciamis application in the Ciamis Regency Communication and Information Service, which is measured using five dimensions, has not yet run optimally. This happens because there are still obstacles in the usage process, such as services that are not yet included in the Helo Ciamis application, features that cannot be accessed, and people who do not yet know about the existence of the Helo Ciamis application and its full use.

Keywords : Service Innovation, Helo Ciamis applicatio, Information Technology.

A. PENDAHULUAN

Di era perkembangan teknologi saat ini hampir semua kegiatan masyarakat dilakukan dengan bantuan informasi-informasi yang didapatkan secara cepat melalui teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya (Prabowo, Suwanda, & Syafri, 2022). Kecanggihan teknologi telah diaplikasikan ke berbagai bidang kehidupan seperti pada bidang sosial, ekonomi, perindustrian, kesehatan tak terkecuali bidang pemerintahan termasuk pelayanan, dimana hal tersebut untuk mendukung tercapainya efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Peningkatan pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan terhadap pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, serta dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dan sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Upaya tersebut dilakukan pemerintah untuk mewujudkan tata pemerintah yang baik (*good governance*) kepada masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, terdapat sistem informasi yang berhubungan dengan masalah pengolahan data, yang merupakan suatu yang penting bagi sebuah instansi, lembaga maupun organisasi. Terkhusus dalam pemerintahan daerah kabupaten/kota sendiri yang juga membutuhkan

pengolahan data informasi dari setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada.

Pemerintahan Kabupaten Ciamis melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sudah membuat berbagai inovasi, salah satunya yaitu dengan menggunakan aplikasi yang disajikan kepada masyarakat berupa aplikasi Helo Ciamis, yang dapat digunakan melalui *smartphone*. Aplikasi tersebut menjadi pusat berbagai macam informasi yang dibutuhkan masyarakat, pusat integrasi aplikasi *e-government* seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Ciamis, serta aplikasi yang disupport oleh platform BIG DATA.

Berdasarkan observasi menunjukkan bahwa diketahui terdapat beberapa permasalahan yang terjadi diantaranya seperti kurang optimalnya informasi yang ada di dalam aplikasi Helo Ciamis, kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Helo Ciamis, dan SKPD yang ada belum sepenuhnya belum tergabung dan memahami akan aplikasi Helo Ciamis.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana inovasi pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis.

Untuk menganalisisnya, peneliti menguraikan dengan teori dan hasil penelitian berikut ini.

Inovasi

Inovasi merupakan hal dasar dalam menghasilkan sesuatu yang baru, berguna dan dapat bermanfaat. Dilihat dari asal kata, inovasi berasal dari kata kerja bahasa Latin "*Innovare*" artinya memperbaharui atau membuat suatu perubahan. Sebuah inovasi adalah ide, perilaku, atau objek yang dianggap baru oleh audiensnya.

Menurut Rogers (Suwarno, 2008) Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit lainnya. Menurut Damanpour (Suwarno, 2008:9) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Albury (2003) secara rinci menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru, dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.

Dapat disimpulkan bahwa inovasi tidak akan lepas dari pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru dan penemuan baru. Oleh karena itu, dapat dikatakan sebagai sesuatu yang inovatif apabila memang dipandang baru oleh pasarnya (masyarakatnya).

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Ruang lingkup pelayanan publik

meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi.

Dalam pelayanan publik terdapat standar pelayanan, yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.

Penerapan Inovasi dalam Pelayanan Publik

Menurut Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas yang ada.

Rogers dalam Suwarno (2008:16) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut inovasi antara lain sebagai berikut :

- 1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan

dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2) *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3) *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5) *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Aplikasi Helo Ciamis

Aplikasi Helo Ciamis merupakan super aplikasi, sebagai pusat informasi

masyarakat, pusat integrasi aplikasi e-government seluruh instansi Pemerintah Kabupaten Ciamis serta seluruh informasi yang berkaitan dengan Kabupaten Ciamis. Keunggulan dari aplikasi Helo Ciamis ini yaitu memiliki tampilan yang menarik dan tidak membosankan, terdapat pilihan miniatur landscape pusat perkotaan Ciamis.

Adapun spesifikasi aplikasi ini, berbasis android, dan portal admin berbasis web. Data tersedia secara otomatis dengan menggunakan kecerdasan buatan dan juga *crawling* dari internet. Terdapat 9 konsep yang disajikan dalam konsep aplikasi Helo Ciamis yaitu (ciamiskab, 2023) :

1. Pusat berbagai macam informasi yang dibutuhkan masyarakat Ciamis.
2. Pusat integrasi aplikasi e-government seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis.
3. Seluruh informasi di filter hanya berkaitan dengan Kabupaten Ciamis.
4. Masyarakat bisa berkontribusi secara data yang berbasis lokasi.
5. Aplikasi disajikan kepada masyarakat melalui smartphone Android.
6. Tampilan aplikasi dibuat menarik dan tidak membosankan dengan pilihan berupa miniature landscape pusat kota Ciamis atau pun ikon menu.
7. Sebagian data diambil secara otomatis dan realtime.
8. Di setiap waktu selalu update dengan fitur maupun data baru.
9. Aplikasi ini disupport platform BIG DATA.

Masyarakat pengguna aplikasi ini akan mempunyai akses untuk berinteraksi dalam aplikasi, mulai dari komentar, menyampaikan aspirasi, melaporkan keluhan hingga memasang iklan *e-commerce*. Selain itu, Kelebihan Aplikasi

Helo Ciamis juga telah terhubung dengan *e-Office* Desa.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Lokasi penelitian ini di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis.

Teknik pengumpulan data berupa studi literatur yaitu studi kepustakaan dan dokumentasi, kemudian studi lapangan berupa observasi dan wawancara. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik pengolahan/analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:16) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang yaitu Bagian Persandian dan Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dan dua orang masyarakat/pengguna aplikasi Helo Ciamis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik berupa aplikasi Helo Ciamis di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis merupakan aplikasi mobile berbasis android, portal admin berbasis web. Aplikasi Helo Ciamis merupakan suatu perwujudan dari *smart city*, yang menjadi suatu keinginan dari pemerintah Kabupaten Ciamis untuk menjadi kota cerdas.

Fitur-fitur yang terdapat dalam Helo Ciamis diantaranya tentang pemerintahan di Kabupaten Ciamis, informasi dan juga bisnis.

a. Pemerintahan

Didalamnya terdapat fitur-fitur seperti Berita, Info Kota, Aspirasi dan Laporan,

Aplikasi Online, Agenda, Video, Wisata dan Budaya, Sadata Ciamis, Visit Ciamis, Sapa Warga dan ATCS.

b. Informasi

Fitur Informasi didalamnya seputar layanan kesehatan, informasi fasilitas olahraga, Jadwal Sholat, ATM & Bank, SPBU, Polisi, Pendidikan dan Bapokting.

c. Bisnis

yaitu fitur yang didalamnya terdapat informasi seputar bisnis-bisnis dan fasilitas yang ada di Ciamis, seperti Lapak, Kuliner, Tukang, Properti, Mobil, Kerjaan, Motor, Hotel, Salon, Apotek, Dokter dan Rumah Sakit.

Lebih jelasnya mengenai bagaimana aplikasi Helo Ciamis ini sebagai inovasi pelayanan publik yaitu sebagai berikut.

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang lebih baik dari pendahulunya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya serta selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.

Hasil dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terkait Aplikasi Helo Ciamis dalam dimensi *Relative Advantage* bahwa sangat mudah dalam sosialisasi kepada masyarakat, yaitu cukup dengan menginstal aplikasinya di *Google Play Store*. Masyarakat dengan menggunakan aplikasi ini, merasa terbantu. Mereka mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan hanya dengan membuka aplikasi Helo Ciamis, seperti layanan-layanan publik, informasi berita-berita yang sedang hangat sampai informasi wisata-

wisata yang ada di Ciamis. Keuntungan lainnya seperti menjadi lebih mengetahui tentang harga pangan, juga fasilitas-fasilitas lain yang tersedia. Helo Ciamis yang tersedia dalam aplikasi menjadi sangat membantu karena lebih lengkap dan *fleksibel* untuk digunakan. Adapun Kekurangannya pada fitur-fitur yang ada belum dapat diakses seluruhnya, baik karena dari segi jaringan yang harus kuat serta dari sistemnya.

Pada atribut inovasi *relative advantage* atau keuntungan relatif terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Aplikasi Helo Ciamis. Keuntungannya yaitu dengan adanya aplikasi Helo Ciamis, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis mempunyai sistem yang satu pintu sehingga masyarakat dapat melihat berbagai macam layanan. Dengan berbasiskan *mobile android*, hal tersebut lebih memudahkan bagi para pengguna, dibandingkan dengan layanan sebelumnya yang berbasis *website*. Dalam aplikasi Helo Ciamis juga terdapat informasi layanan yang diintegrasikan dengan layanan desa atau disebut dengan *e-office* Desa.

2. **Compatibility (Kesesuaian)**

Compatibility adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja namun, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru dan dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

Hasil dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terkait Aplikasi Helo Ciamis dalam dimensi *compability* atau

kesesuaian, bahwa inovasi aplikasi Helo Ciamis menjadikan Ciamis ada dalam genggaman, semua informasi tentang Kabupaten Ciamis, cukup dilihat di satu aplikasi yaitu Helo Ciamis.

Inovasi aplikasi Helo Ciamis ini sudah cukup sesuai dengan inovasi yang sebelumnya karena menyediakan berbagai layanan. Aplikasi Helo Ciamis dapat dengan mudah diimplementasikan kepada masyarakat, hanya dengan satu aplikasi tersedia berbagai layanan. Dengan layanan yang ada di aplikasi Helo Ciamis dalam bentuk digital, layanan-layanan konvensional diintegrasikan ke aplikasi Helo Ciamis secara bertahap.

Inovasi yang diberikan oleh Aplikasi Helo Ciamis ini lebih memudahkan bagi penggunanya untuk mengenal lebih cepat tentang Ciamis. Aplikasi Helo Ciamis dengan inovasi dari sebelumnya mungkin masih sejalan dengan apa yang telah disampaikan dalam visi dan misi Diskominfo Ciamis walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangannya.

Dengan adanya Helo Ciamis ini memberikan kemudahan, dilihat dari desainnya yang lebih menarik dan lebih relevan, tidak berbelit dengan kata-kata karena disini juga terdapat desain-desain visual atau miniatur seperti dengan aslinya misal SPBU, obyek wisata, fasilitas olahraga dan lainnya sehingga aplikasinya cepat diterima dan diterapkan untuk masyarakat Ciamis.

3. **Complexity (Kerumitan)**

Terkait dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, yaitu dalam hal mekanisme, prosedur atau tata cara menggunakannya.

Hasil dari wawancara, observasi, dan

studi dokumentasi terkait Aplikasi Helo Ciamis dalam dimensi *complexity* atau kerumitan, aplikasi Helo Ciamis terdapat beberapa kerumitan yang ditemui yaitu ketika jaringan internet yang kurang baik atau tidak stabil, hal itu menjadi kendala untuk mengakses ke setiap fitur-fitur di aplikasi. Kerumitan atau hambatan lainnya yaitu keterbatasan bagi pengguna yaitu masyarakat belum sepenuhnya mengerti mengenai penggunaan teknologi informasi, dan belum tersedianya aplikasi ini untuk semua pengguna *smartphone*.

4. **Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama serta harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Hasil dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terkait Aplikasi Helo Ciamis dalam dimensi *triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi dapat berkualitas apabila dapat memberi kepuasan dan sesuai dengan kebutuhan konsumen atau masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan uji coba terkait Aplikasi Helo Ciamis. Hal ini cukup beralasan, karena para pihak yang terlibat juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. Jadi dilakukannya uji coba untuk mengetahui seberapa efektif dan efisienkah inovasi ini untuk diterapkan kepada masyarakat.

Inovasi Helo Ciamis dengan layanan sebelumnya yang berbasis website, berdasarkan tanggapan dari informan sudah lebih baik yaitu dengan ditemukannya keunggulan-keunggulan yang terdapat pada aplikasi Helo Ciamis.

Aplikasi Helo Ciamis dibandingkan dengan inovasi sebelumnya lebih efektif dan fleksibel, yaitu untuk melihat dan mengakses informasi-informasi yang ada di Helo Ciamis.

5. **Observability (Kemudahan Diamati)**

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Pada atribut inovasi *observability* atau kemudahan diamati, inovasi Helo Ciamis ini dibandingkan dengan inovasi sebelumnya sudah baik, karena memudahkan masyarakat Ciamis atau bahkan para pendatang yang berkunjung ke Ciamis.

Hasil dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terkait Aplikasi Helo Ciamis dalam dimensi *observability* atau kemudahan diamati bahwa sangat membantu dari segi informasinya, karena dengan fitur didalamnya pengguna mendapatkan informasi terbaru, yang awalnya hanya bisa didapatkan di media sosial, berita dan lainnya.

Aplikasi Helo Ciamis sangat membantu terutama dari segi informasi, dengan fitur-fitur yang mudah dipahami. Dari segi akses, Helo Ciamis memberikan kemudahan yaitu terkait pendaftarannya hanya melalui verifikasi email.

D. **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan dan dengan mengacu pada dimensi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis berupa aplikasi Helo Ciamis sudah berjalan namun belum optimal.

Terbukti aplikasi ini memang membantu dan memudahkan masyarakat

dalam menemukan informasi dan layanan apapun secara *online* dengan cepat, aplikasi ini juga dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya termasuk mendapatkan berbagai informasi dan pelayanan di kabupaten Ciamis. Adapun didalamnya masih terdapat hambatan atau kekurangan dalam aplikasi Helo Ciamis sendiri seperti hanya dapat diinstal bagi pengguna android saja, fitur-fitur yang belum lengkap, masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti teknologi informasi, dan masih belum optimalnya aplikasi secara keseluruhan.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Andiyana, C. F. (2016). Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujunpangkah Kabupaten Gresik. *PUBLIKA*, 1-7.

Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijr, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi Bertransformasi menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *PERSPEKTIF*, 616-626.

ciamiskab. (2023, Mei 29). *Diskominfo Ciamis Luncurkan Aplikasi Helo Ciamis*. Retrieved from ciamiskab.go.id: <https://ciamiskab.go.id/portal-media/diskominfo-ciamis-luncurkan-aplikasi-helo-ciamis/#:~:text=Byciamiskab&text=Apa%20itu%20aplikasi%20Helo%20Ciamis,satu%20aplikasi%20yaitu%20Helo%20Ciamis>

Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 268-269.

Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 211-222.

PERATURAN PENGGUNAAN APLIKASI Helo Ciamis. (2023, Februari). Retrieved from sekota.id: <https://sekota.id/tos-kab-ciamis.html>

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafril, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung : PT REMAJA ROSDAKARYA .

Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung: Alfabeta, CV.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Albury, David. (2003). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman.

2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Francisco: Jossey-Bass.

Mirnasari, Rina. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih", Vol.1 No.1 Januari, 2013.

Miles, MB and AM Huberman. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Sage: Beverly Hills.