

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI
SISTEM INFORMASI JAGA ALAM DAN LINGKUNGAN
(SIJAGAL) OLEH DINAS PERUMAHAN RAKYAT
KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN CIAMIS**

Putri Agustina^{1,3}, Wawan risnawan,² Etih Henriyani,³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : 11putriagustina@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis Dalam menjalankan inovasi melalui aplikasi Sistem Informasi Jaga Alam dan Lingkungan (SIJAGAL). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan berbasis aplikasi yang dikeluarkan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan Informan sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui pengolahan data hasil wawancara dan observasi untuk ditarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis belum optimal dalam melakukan inovasi pelayanan berbasis aplikasi sijagal (Sistem Jaga Alam dan Lingkungan). Adanya hambatan-hambatan yang ditemui antara lain masih banyak nya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Sijagal yang dikeluarkan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis, dan untuk menggunakan aplikasi sijagal ini harus sudah versi 8 di gadget pengguna .Adapun upaya yang sudah dilakukan, yaitu memberikan pembinaan dan pelatihan kepada pengguna agar bisa mengetahui fitur – fitur yang ada di aplikasi Sijagal (Sistem Informasi Jaga Alam dan Lingkungan).

Kata Kunci : *Inovasi, Pelayanan, Sijagal.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi teknologi dan lainnya. Sebagaimana fungsi pemerintah dijalankan sejalan dengan undang-perundangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 dalam Ratminto (2005:18) adalah kegiatan segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan dan penerima pelayanan dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam pemberi pelayanan publik yang terbaik perlu adanya kesadaran dari masyarakat yang untuk mempunyai kesadaran diri dalam melakukan pelayanan publik yang baik dari sebelumnya, maka dari itu Hendrayady (2020) menyatakan Apabila aparat pemberi pelayanan

publik tidak mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan yang terjadi, maka akan ada tersingkirnya dari persaingan dan akan hilangnya kepercayaan dari masyarakat. Agar pelayanan publik dapat lebih baik maka dibutuhkan inovasi – inovasi dalam pengembangan pelayanan. Dengan hadirnya inovasi sebagai suatu produk baru tentunya akan menggantikan cara lama ke cara yang baru dalam memberikan pelayanan.

Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintah menurut Mile dan Roste (dalam Marom,2015:53) terlahir karena didorongnyanya adanya suatu motivasi-motivasi. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dalam kebaruan nilai dalam suatu inovasi yang menjadi ciri khas yang juga memiliki sifat kebaikan dari kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Tujuannya agar tidak hanya membuang inovasi lama, selain karena biayanya sedikit, tetapi memanfaatkan inovasi lama ke transisi inovasi yang baru.

Inovasi dalam prosedur yang baru pelayanan memberikan pembaruan dalam hal pelayanan yang berinteraksi dengan penerima layanan dan memberikan pelayanan (Sidik, D. S., & Wardani, A. K, 2022). Manusia memutuskan berinovasi agar terjadinya dorongan dari suatu pihak atau melihat pihak lain sudah melakukan macam-macam inovasi.

Menurut (Mulgan, Albery & Kurniawan, 2015) dijelaskan bahwa inovasi merupakan suatu kreasi dan implementasi dari adanya suatu proses produk baru dalam layanan hingga menjadi hasil nyata dalam pengembangan efektivitas dan kualitas hasil.

Namun demikian dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sijagal belum sepenuhnya optimal. Karena Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup terdapat beberapa indikator-indikator permasalahan sebagai berikut:

1. Masih banyak nya masyarakat yang belum mnegetahui aplikasi Sijagal (Sistem Informasi Jaga Alam Dan Lingkungan) terutama masyarakat yang belum melek teknologi nya.
2. aplikasi Sijagal (Sistem Informasi Jaga Alam Dan Lingkungan) dapat digunakan apabila gadget sudah versi 8 keatas.
3. Pelayanan Publik melalui aplikasi Sijagal (Sistem Informasi Jaga Alam Dan Lingkungan) yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis masih berbelit – belit.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “ Sijagal “ oleh Dinas

Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis?

Adapun yang menjadi tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini yaitu Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sijagal oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis.

KAJIAN PUSTAKA

Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Jaga Alam dan Lingkungan (SIJAGAL) oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis belum optimal, oleh karena itu penulis menggunakan kajian administrasi publik untuk melakukan penelitian ini.

Hal ini sejalan dengan pendapat Keban (2017 :3) yang menyatakan administrasi publik sebagai proses pengelolaan sumber daya yang diorganisir dan di kordinasikan untuk melaksanakan keputusan publik.

Adapun teori menurut Rogers (2003) menyatakan inovasi memiliki beberapa atribut atau sejumlah karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut :

1. Kemanfaatan (*relative advantage*)

Inovasi yang ada saat ini memiliki keunggulan/ nilai lebih dibanding dengan sebelumnya dan inovasi pelayanan saat ini memiliki

- nilai kesatuan dibandingkan dengan sebelumnya.
2. Kesesuaian (*Compatibility*)
Inovasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, hasil inovasi diadaptasi dari program sebelumnya.
 3. Kerumitan (*complexity*)
Tingkat kerumitan dari inovasi pelayanan dapat diminimalisir, inovasi memiliki dasar hukum yang jelas dengan langkah – langkah yang efektif.
 4. Kemungkinan dicoba (*triability*)
Inovasi hanya bisa diterima yang telah terpuji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
 5. Kemudahan diamati (*Observability*)
Sebuah inovasi yang harus diamati dari segi hasil yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat Deskriptif. Penelitian kualitatif sebagai rangkayan proses penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan data Deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Penelitian Deskriptif menekankan pada data berupa kata-

kata, dokumen-dokumen dan gambar. Penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Sugiyono, 2018:9). Penelitian dengan mengumpulkan data lapangan yang kemudian dibahas dan dianalisis dengan mengacu pada landasan teoritis. Dengan dasar tersebut, maka penelitian ini dapat diharapkan mampu menggambarkan tentang inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sijagal di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis.

Informan dalam penelitian ini adalah Kepala dinas perumahan rakyat kawasan permukiman dan lingkungan hidup 1 orang, Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup 1 orang, Kasi Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup dan Dua masyarakat untuk mendapatkan data yang diperlukan oleh peneliti sebagai pengelola teknis yang di tunjang oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup, sehingga informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui

studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif bersifat deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif melalui pengorganisasian, ke dalam suatu pola, kategori, dan uraian dasar. Teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi. Proses pengolahan data ini dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan verifikasi untuk menarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rogers (2003) menyatakan inovasi memiliki beberapa atribut atau sejumlah karakteristik atau ciri – ciri sebagai berikut :

1. **Kemanfaatan** (*relative advantage*)

Inovasi yang ada saat ini memiliki keunggulan/ nilai lebih dibanding dengan sebelumnya dan inovasi pelayanan saat ini memiliki nilai kesatuan dibandingkan dengan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pelayanan publik melalui aplikasi sijagal ini fitur nya

sudah sesuai dengan keinginan masyarakat. Seperti pengaduan terhadap lingkungan hidup sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Melalui observasi langsung di lapangan, bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sijagal ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun sering terjadi error saat digunakan. Namun pada umumnya dapat memberikan manfaat kepada masyarakat.

Dengan demikian inovasi pelayanan publik dianggap dapat memenuhi tujuan Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup dalam membuat suatu pusat pelayanan dan media informasi tentang lingkungan hidup. Inovasi sijagi merupakan bentuk pelayanan yang dapat lebih mendekatkan penerima layanan dengan layanan-layanan lingkungan hidup yang tersedia sehingga masyarakat ataupun penerima layanan diharapkan dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan terkait lingkungan hidup dengan proses yang mudah, tidak memakan waktu dan validitas datanya terjamin.

Pelayanan publik melalui inovasi SiJagal dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Adapun jenis-jenis layanan yang terdapat pada inovasi siJagal adalah sebagai berikut :

1. Informasi Kualitas Air,
2. Informasi Kualitas Udara,

4. Informasi Izin Lingkungan,
5. Pengaduan Masyarakat,
6. Akses Pelaporan Perusahaan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Ancok, (2012:23) yang menyatakan bahwa : *Relative advantage* (keunggulan relatif), dimanase buah 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.

Dengan demikian inovasi SiJagal harus mempunyai keuntungan dibanding dengan inovasi sebelumnya yang telah dilakukan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis.

Keunggulan relatif, yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Keunggulan relatif disini merupakan derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau lebih unggul dari yang pernah ada sebelumnya yang dapat dilihat melalui efisiensi waktu, kemudahan mengakses serta keterjangkauan biaya. Dengan diberlakukannya inovasi maka siJagal merupakan bentuk nilai kebaruaran yang

membedakan dari pelayanan sebelumnya.

Nilai kebaruan yang pertama dalam inovasi ini adalah cara untuk berinteraksi dengan masyarakat dengan melalui pelayanan secara online yang dimana masyarakat tidak perlu lagi mengantri bahkan mendatangi Kantor Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis untuk menyampaikan pengaduaan.

2. Kesesuaian (Compatibility)

Inovasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, hasil inovasi diadaptasi dari program sebelumnya. Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel dansesuai dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja,selain karena alasanfaktor biaya yang tidak sedikit,namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa layanan Si Jagal memiliki kesesuaian dengan layanan yang ada sebelumnya yaitu informasi kepada masyarakat tentang kualitas air dan udara, pelaporan izin lingkungan hidup dan penerimaan aduan masyarakat yang secara garis besar sama dengan layanan sebelumnya. Adapula standar pelayanan diberikan tetap masih samadan pengerjaan verifikasi laporan masih dilakukan di

kantor Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis secara manual.

Melalui observasi langsung di lapangan, bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sijagal berfungsi sebagai penunjang layanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis yang dimana didalamnya terdapat berbagai fasilitas yang dibutuhkan demi kelancaran dari visi Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis sebagai Pilar nasional pengelolaan lingkungan hidup.

Menurut Suwarno, (2018:9) Sebuah inovasi adalah kesesuaian, dimana kesesuaian merupakan derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsistendengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Misalnya, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai.

Dengan demikian kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi terkait apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada dalam instansi tersebut dalam hal ini Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis. Adapun di Dinas

Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis inovasi Si Jagal ini bukan merupakan suatu inovasi yang baru melainkan kelanjutan dan penyempurnaan dari inovasi sebelumnya.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Complexity (kerumitan), dimana sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kompleksitas dapat dimaksudkan juga sebagai derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Ada beberapa inovasi yang dengan mudah dapat dimengerti serta digunakan oleh pengadopsi inovasi tersebut begitupun sebaliknya. Semakin mudah dimengerti dan dipahami oleh pengadopsi inovasi, maka suatu inovasi semakin cepat untuk dapat diadopsi dan berlaku sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kerumitan yang di hadapi yaitu kondisi server yang kadang sulit untuk diakses dalam pelayan menginput data dimana masih perlunya sosialisasi kepada masyarakat atau pengguna tentang cara penginputan data. Kerumitan selanjutnya yang terjadi adalah ketersediaan jaringan yang belum merata di beberapa daerah sehingga menyebabkan penginputan data menjadi terhambat dari waktu yang telah ditetapkan.

Melalui observasi langsung di lapangan, bahwa masih ada sedikit kesulitan dan melaksanakan Aplikasi SiJagal ini yaitu tidak semua tempat terjangkau oleh internet yang bisa dikatakan cukup baik dan juga masih seringnya terjadi kesalahan input datadan tertukarnya informasi yang disimpan oleh pegawai.

Wijayanti, (2008:42) menyatakan bahwa : Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi 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.

Dengan demikian Para pengguna inovasi akan menilai seberapa sulitnya atau kerumitan yang akan dihadapi jika mereka memanfaatkan inovasi yang berarti bagi individu yang lambat memahaminya tentu akan mengalami tingkat kesulitan lebih dibandingkan dengan individu yang cepat memahami. Tingkat kerumitan ini berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan seseorang untuk mempelajari dan mengakses inovasi tersebut. Kerumitan dalam inovasi pelayanan melalui Si Jagal ini terdapat pada website yang harus diakses.

4. Kemungkinan dicoba (*triability*)

Triability (kemungkinan dicoba), dimana sebuah inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan

terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian. Dengan adanya kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh pengadopsi inovasi tersebut sehingga inovasi dapat di perkirakan rancangan kedepannya sehingga mengurangi ketidakpastian mereka.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa Aplikasi SiJagal telah dijalankan untuk membantu pelayanan-pelayanan yang ada di Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis guna membantu masyarakat selama ini. Dalam bentuk website tersebut sehingga partisipasi masyarakat umum dalam menggunakan layanan ini bisa dilakukan dengan menggunakan akses pengaduan masyarakat. Hal itu menjadikan bahwa kepastian pelayanan dapat terwujud dan diuji coba oleh masyarakat serta pegawai pelaksana.

Melalui observasi langsung di lapangan, bahwa dari segi akses layanan website juga masih ditemukan beberapa kelemahan yakni beberapa kali website tak bisa diakses dan beberapa fitur pelayanan tidak

berfungsi maksimal atau tidak menampilkan informasi.

Menurut pendapat Muluk (2018:46) menyatakan bahwa : Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Dengan demikian dapat diketahui adanya hambatan dalam menerapkan aplikasi SiJagal hal ini dikarenakan masih adanya pegawai yang cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Dapat diamati (*observability*), yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diamati adalah indikator dimanahasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian

(*compatibility*), kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa Aplikasi Si Jagal ini memberikan kemudahan dengan prinsip transparansi kinerja kepada masyarakat dan juga manfaat lebih yang didapatkan bukan hanya kepada masyarakat termasuk instansi dan perusahaan tapi juga kepada pimpinan serta pegawai di Dinas sendiri. Selain itu didukung juga oleh komitmen pemerintah yang kuat untuk memberikan sebuah layanan prima terhadap masyarakat.

Melalui observasi langsung di lapangan, bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sijagal ini belum optimal karena petugas yang mengelola aplikasi Sijagal masih sangat kurang sehingga pelayanannya belum terlalu maksimal.

Hal ini sesuai dengan pendapat Mirnasari (2016:119) menyatakan bahwa : Melalui sistem informasi lingkungan hidup berbasis online ini, publik dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi tentang kualitas lingkungan disekitar mereka, baik kualitas air maupun udara. Selain itu publik juga dapat mengetahui izin pengelolaan lingkungan yang ada sehingga peran pengawasan dan kontrol terhadap usaha dan kegiatan dapat juga dilakukan oleh publik. Sistem ini juga

menjadi tempat instansi lingkungan hidup untuk menyimpan dan mempublikasi data hasil pemantauan lingkungan di daerahnya serta berbagai data perizinan yang diterbitkan.

Secara keseluruhan, berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Sijagal ini memberikan manfaat bagi masyarakat yaitu memudahkan mencari informasi, fitur yang terdapat dalam aplikasi sijagal ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Harbani Pasolong (2007:128) bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, tentang Inovasi pelayanan publik berbasis Aplikasi Sijagal (Sistem Jaga Alam Dan Lingkungan) oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis belum optimal dalam menjalankan inovasi pelayanan berbasis aplikasi sijagal tersebut.

Adanya hambatan-hambatan yang ditemui antara lain masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Sijagal yang dikeluarkan oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis, Aplikasi Sijagal ini bisa digunakan dengan gadget versi 8 keatas dan sering terjadi nya koneksi internet yang tidak lancar.

Adapun upaya yang sudah dilakukan, yaitu memberikan pembinaan dan pelatihan kepada masyarakat terkait dengan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi Sijagal (Sistem Jaga Alam Dan Lingkungan) oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan untuk mengoptimalkan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sijagal (Sistem Jaga Alam Dan Lingkungan) oleh Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis sebagai berikut :

1. Sebaiknya Dinas Perumahan Rakyat kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis untuk mensosialisasikan kembali aplikasi Sijagal, karena belum sepenuhnya lapisan masyarakat dan organisasi perangkat daerah yang mengetahui aplikasi sijagal tersebut.

2. Sebaiknya Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis dalam melakukan pelayanan publik lebih ditingkatkan kembali dibagian yang mengelola aplikasi Sijagal tersebut.
3. Sebaiknya Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Ciamis memperbaharui Aplikasi Sijagal setiap bulannya.

Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
Bandung : Alfabeta

Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008, "Inovasi Pada Sektor Publik. Jurnal Administrasi Publik". Vol.4, No .4, Hal 39-52

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara

DAFTAR PUSTAKA

Ancok, Djamaludin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*, Erlangga, Jakarta.

Muluk, Khairul M.R. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Banyumedia Publishing, Malang.

Rosyadi, S. dkk. (2020). *Administrasi Publik New Normal*. SIP Publishing

Sidik, D. S., & Wardani, A. K. (2022). Penerapan Teknologi Sebagai Inovasi Pelayanan Di Sektor Publik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangandaran). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(3), 463-469.

Suwarno. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan*