



Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam Meningkatkan Layanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Helo Ciamis

Devi Karina Seviany¹, Irfan Nursetiawan², Dini Yuliani³,
^{1,2,3} Universitas Galuh

Alamat: Jalan R.E. Martadinata No. 150, Ciamis, Jawa Barat, Indonesia, 46274

Korespondensi penulis: devikarina169@gmail.com

Abstract. *Amidst the challenges of digital literacy and information reach, this research examines the strategy of the Communication and Informatics Office (Diskominfo) of Ciamis Regency in enhancing public information services through the Helo Ciamis application in 2024. The primary underlying issue is the lack of socialization and digital literacy concerning the application's use. The study's objective is to describe Diskominfo Ciamis's strategy for improving public information services via the Helo Ciamis application. This research adopts a descriptive qualitative method, with data collected through literature review, structured interviews, and observation. The findings indicate that the implementation of Diskominfo Ciamis's strategy to enhance public information services through Helo Ciamis has not yet been optimal. Key obstacles include limited resources, insufficiently solid coordination, varying challenges in community digital literacy, evolving cyber threats, and the absence of structured user feedback mechanisms. To address these, Diskominfo has undertaken efforts such as budget adjustments, human resource capacity building, strengthening cross-sectoral coordination, implementing strict Standard Operating Procedures (SOPs), and developing direct feedback features within the application. The implications of this research highlight the importance of a comprehensive strategy that addresses socialization, capacity building, and feedback mechanisms for the optimization of digital public information services.*

Keywords: *Strategy, Public Information Service, and Helo Ciamis Application.*

Abstrak. Di tengah tantangan literasi digital dan jangkauan informasi, penelitian ini mengkaji strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan layanan informasi publik melalui aplikasi Helo Ciamis. Masalah utama yang mendasari adalah kurangnya sosialisasi dan literasi digital terkait penggunaan aplikasi. Tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan layanan informasi publik melalui Aplikasi Helo Ciamis. Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan, wawancara terstruktur, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi Diskominfo Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan layanan informasi publik melalui Helo Ciamis belum optimal. Kendala utama meliputi keterbatasan sumber daya, koordinasi yang belum solid, tantangan literasi digital masyarakat yang bervariasi, ancaman siber, dan ketiadaan mekanisme umpan balik pengguna yang terstruktur. Untuk mengatasi ini, Diskominfo melakukan upaya seperti penyesuaian anggaran, peningkatan kapasitas SDM, penguatan koordinasi lintas sektor, penerapan SOP ketat, dan pengembangan fitur umpan balik langsung di aplikasi. Implikasi dari penelitian ini menyoroti pentingnya strategi komprehensif yang mengatasi aspek sosialisasi, peningkatan kapasitas, dan mekanisme umpan balik untuk optimalisasi layanan informasi publik digital.

Kata kunci: Strategi, Layanan Informasi Publik, dan Aplikasi Helo Ciamis.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap penyebaran informasi secara fundamental. Masyarakat kini semakin bergantung pada media digital untuk mengakses berita, layanan publik, dan berinteraksi. Fenomena ini, yang dikenal sebagai revolusi digital, menuntut lembaga pemerintah untuk beradaptasi dan berinovasi dalam menyampaikan informasi kepada publik. Di Indonesia, upaya untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik telah diamanatkan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik, yang menekankan hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi (Pemerintah Pusat Indonesia, 2008).

Kabupaten Ciamis, sebagai bagian integral dari ekosistem digital nasional, juga merasakan dampak signifikan dari pergeseran ini (Irawan, Hadigustian, & Marliani, 2023). Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penggunaan media informasi secara daring di Kabupaten Ciamis. Akses dan pemanfaatan layanan informasi melalui media daring telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pergeseran signifikan dalam cara warga Ciamis mencari, menerima, dan berbagi informasi (Prayogi & Prawijaya, 2022). Fenomena ini menunjukkan adanya peningkatan ketergantungan pada platform digital untuk berbagai kebutuhan, mulai dari pembaruan berita terkini hingga akses terhadap layanan publik.

Data menunjukkan bahwa proporsi penduduk yang aktif menggunakan media informasi online di Kabupaten Ciamis cukup tinggi, terutama di kalangan usia produktif. Diperkirakan sekitar 70% dari populasi umum Ciamis telah memanfaatkan platform digital untuk mendapatkan informasi. Rinciannya, kelompok usia 15-24 tahun menunjukkan tingkat penggunaan tertinggi, mencapai 92%, yang mencerminkan dominasi digital di kalangan generasi muda. Sementara itu, meskipun lebih rendah, kelompok usia di atas 55 tahun juga menunjukkan adopsi yang signifikan, sekitar 35%, menandakan bahwa transformasi digital menjangkau berbagai segmen demografi (Humas Diskominfo Kabupaten Ciamis, 2024).

Tujuan utama masyarakat Ciamis dalam mengakses informasi secara daring sangat beragam. Mayoritas pengguna, sekitar 85%, mencari berita dan informasi umum untuk tetap terinformasi tentang perkembangan lokal, nasional, dan global. Selain itu, sekitar 65% masyarakat juga menggunakan platform digital untuk mengakses berbagai layanan pemerintah, menunjukkan adanya kebutuhan dan harapan akan kemudahan akses layanan publik melalui kanal daring. Tingkat penggunaan yang tinggi ini juga tercermin dari frekuensi akses harian; sekitar 45% pengguna menghabiskan 3-5 jam setiap hari di media online, yang menegaskan peran sentral platform digital sebagai sumber informasi utama bagi masyarakat Ciamis.

Menyikapi urgensi ini, Diskominfo Kabupaten Ciamis telah berinisiatif mengembangkan aplikasi Helo Ciamis sebagai platform digital untuk meningkatkan layanan informasi publik. Namun, adopsi dan efektivitas aplikasi ini sangat bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat serta strategi sosialisasi yang diterapkan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi krusial untuk memahami bagaimana strategi Diskominfo Ciamis dalam mengoptimalkan

aplikasi Helo Ciamis dapat menjawab kebutuhan informasi masyarakat di era digital, sekaligus mengidentifikasi hambatan dan peluang yang ada di lapangan.

Aplikasi Helo Ciamis dikembangkan sebagai inisiatif strategis Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis untuk mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi publik (Pahitah & Astuti, 2025). Secara konseptual, aplikasi ini dirancang untuk menjadi kanal utama yang menyediakan berita terkini, pengumuman pemerintah, jadwal acara, serta berbagai layanan informasi penting lainnya dari pemerintah daerah. Tujuannya adalah menciptakan ekosistem informasi yang transparan dan mudah dijangkau, sejalan dengan amanat keterbukaan informasi publik.

Namun, efektivitas Helo Ciamis dalam meningkatkan layanan informasi publik belum sepenuhnya optimal. Beberapa faktor krusial menghambat pencapaian potensi penuhnya. Sosialisasi yang masif dan berkelanjutan masih menjadi tantangan utama; banyak masyarakat, terutama di daerah pelosok atau kelompok usia non-milenial, belum mengetahui keberadaan atau cara penggunaan aplikasi ini. Akibatnya, angka unduhan dan pengguna aktif harian mungkin belum mencapai target ideal, sehingga informasi yang disampaikan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Selain itu, tingkat literasi digital yang bervariasi di Kabupaten Ciamis menjadi kendala signifikan, di mana sebagian masyarakat masih kesulitan dalam mengunduh, menginstal, atau menavigasi fitur-fitur aplikasi, yang menghambat adopsi massal.

Efektivitas juga sangat bergantung pada relevansi dan kecepatan pembaruan konten jika informasi jarang diperbarui atau tidak mencakup semua aspek layanan publik yang dibutuhkan, pengguna dapat kehilangan minat dan beralih ke sumber lain. Mekanisme umpan balik pengguna yang terstruktur dan otomatis dalam Helo Ciamis juga belum sepenuhnya berkembang, padahal aplikasi yang efektif memerlukan interaksi dua arah untuk memahami kebutuhan riil pengguna dan melakukan perbaikan berbasis data. Terakhir, pelaksanaan dan pengelolaan aplikasi memerlukan alokasi sumber daya yang memadai, baik dari sisi anggaran maupun kapasitas SDM, serta koordinasi yang belum sepenuhnya mulus antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam penyediaan data dan informasi, yang dapat memperlambat proses pembaruan konten dan integrasi layanan.

Penelitian ini mengkaji strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan layanan informasi publik melalui aplikasi Helo Ciamis. Meskipun tidak ada studi yang secara identik membahas topik ini dengan fokus pada Helo Ciamis di tahun 2024, beberapa penelitian terdahulu relevan sebagai landasan teoretis dan

komparatif. Penelitian dari (Teny, Yuliani, & Taufik, 2024) dan penelitian (Prayogi & Prawijaya, 2022b) yang menyebutkan bahwa permasalahan yang dihadapi dalam penerapan layanan informasi sebagai daerah smart governance yaitu kendala birokrasi, koordinasi antar-OPD, kapasitas sumber daya manusia dalam mengadopsi teknologi, infrastruktur teknologi yang belum merata sehingga menunjukkan pelaksanaan belum optimal. Berbeda dengan penelitian dari (Regina, Rahayu, Seviani, & Akbari, 2023) menjelaskan bahwa dalam pelayanan informasi kepada masyarakat sudah mampu dijalankan secara maksimal melalui strategi diseminasi.

Penelitian ini berangkat dari sebuah kesenjangan informasi yang signifikan terkait implementasi strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan layanan informasi publik melalui aplikasi Helo Ciamis. Meskipun semangat pemerintah daerah untuk menyediakan informasi digital telah diwujudkan melalui pengembangan aplikasi ini, realitas di lapangan menunjukkan bahwa efektivitasnya belum mencapai titik optimal. Berbagai studi terdahulu telah mengupas strategi Diskominfo di daerah lain atau implementasi aplikasi pemerintah secara umum, namun belum ada penelitian spesifik yang mendalami secara komprehensif strategi Diskominfo Kabupaten Ciamis, khususnya dalam konteks Helo Ciamis dan tantangan uniknya di tahun 2024.

Kebaruan informasi dalam penelitian ini terletak pada fokusnya yang mendalam dan terkini. Pertama, penelitian ini adalah studi pertama yang secara khusus menganalisis strategi Diskominfo Kabupaten Ciamis dalam mengelola aplikasi Helo Ciamis untuk layanan informasi publik. Hal ini penting mengingat setiap daerah memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda dalam konteks literasi digital, infrastruktur, dan sumber daya. Kedua, penelitian ini mengidentifikasi kendala spesifik yang belum banyak dibahas, seperti kurangnya sosialisasi, variasi literasi digital masyarakat Ciamis, keterbatasan sumber daya yang relevan dengan aplikasi, hingga ketiadaan mekanisme umpan balik pengguna yang terstruktur dan otomatis, serta ancaman siber yang terus berkembang. Terakhir, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi masalah, tetapi juga merumuskan upaya konkret yang sedang atau telah dilakukan oleh Diskominfo untuk mengatasi hambatan tersebut, memberikan gambaran aktual tentang respons adaptif pemerintah daerah.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen strategik adalah suatu ilmu dalam pembuatan keputusan yang dibuat oleh manajemen puncak dan di laksanakan oleh seluruh jajaran dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya (Suhairi, 2024).

Menurut Siagian (Pahlevi & Musa, 2023) rencana berskala besar yang berorientasi jangkaun masa depan yang jauh serta ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya dalam kondisi persaingan yang kesemuanya di arahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan.

Strategi dapat diartikan sebagai sebuah keterampilan yang merencanakan suatu strategi dengan skala besar yang berorientasi jangka panjang dengan memanuver kekuatan-kekuatan kedalam posisi yang menguntungkan dan ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya dalam kondisi persaingan yang di arahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan (Pahlevi & Musa, 2023).

Pelayanan publik merupakan hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga diartikan bahwa pelayanan publik sebagai rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari kelembagaan itu sendiri (Maulidiah, 2014).

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan (Ramdhadi, 2014).

Sistem informasi adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, analisis, dan visualisasi dalam suatu organisasi (Permana dkk., 2024).

Manajemen komunikasi menitikberatkan pada bagaimana mengelola informasi untuk mencapai tujuan, adapun kegiatan pengelolaan informasi pada dasarnya adalah untuk menghasilkan barang cetakan (publikasi), siaran (radio dan tv), media optic film atau video, bahkan penyuluhan. Karena setiap aktivitas pendistribusian pesan dan atau informasi adalah aktivitas komunikasi (Ijang dkk., 2021).

Manajemen strategis merupakan proses pengambilan keputusan tingkat atas yang diterapkan di seluruh organisasi guna mencapai sasaran jangka panjang dalam menghadapi lingkungan kompetitif. Ini melibatkan perencanaan berskala besar yang memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya, memposisikan kekuatan untuk

keuntungan optimal dalam mencapai tujuan. Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik adalah hasil aktivitas esensial birokrasi pemerintah yang secara langsung dirasakan masyarakat, mencerminkan tugas dan fungsi dasar pemerintah baik dari sisi individu aparatur maupun kelembagaan.

Dalam konteks modern, efektivitas pelayanan publik sangat didukung oleh teknologi informasi. Teknologi ini berperan vital dalam mengolah, menyimpan, dan memanipulasi data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, akurat, dan tepat waktu baik untuk kebutuhan individu, bisnis, maupun pemerintahan. Lebih lanjut, manajemen komunikasi berfokus pada bagaimana informasi tersebut dikelola dan didistribusikan melalui berbagai media (publikasi, siaran, video, penyuluhan) untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, menegaskan bahwa setiap penyebaran pesan adalah aktivitas komunikasi yang strategis. Dengan demikian, pelayanan publik yang efektif di era digital memerlukan perpaduan manajemen strategis yang kuat, pemanfaatan teknologi informasi yang optimal, dan sistem komunikasi yang terkelola dengan baik.

3. METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan rancangan penelitian yang digunakan, mencakup desain studi, penentuan informan, metode dan instrumen pengumpulan data, teknik analisis data, serta model penelitian yang diadopsi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif atau naturalistik berhubungan dengan penelitian lapangan dalam ilmu sosial, keagamaan dan kebudayaan (Sulistyawati, 2023). Sementara itu, metode deskriptif bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Untuk mengumpulkan data yang komprehensif, penelitian ini menggunakan dua teknik utama: studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan melibatkan penelaahan buku-buku dan berbagai bahan pustaka lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, berfungsi sebagai fondasi teoretis dan kontekstual (Sahir, 2021). Studi lapangan melalui observasi dan wawancara. Data yang dikumpulkan terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan penelitian melalui wawancara mendalam dengan informan meliputi 7 individu dari berbagai posisi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis serta seorang tokoh masyarakat, yaitu Ketua Pemuda Pemudi Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif, proses analisis data mengikuti pendekatan interaktif yang dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini yang membahas mengenai Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis Dalam Meningkatkan pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Helo Ciamis. Strategi diartikan sebagai suatu keputusan atau kebijakan yang dibuat oleh pemimpin organisasi dalam upaya untuk mencapai tujuan yang direncanakan oleh organisasi dan kebijakan yang dibuat harus dilaksanakan oleh seluruh anggota dalam sebuah organisasi.

Dimensi Tujuan Strategi (*Strategic Intent*)

Dimensi tujuan strategi merupakan suatu aspek dimana para pemangku kepentingan harus bertindak sejak awal, terhadap tujuan mendesak yang muncul dari kesenjangan kebutuhan public dengan apa yang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui aplikasi Helo Ciamis. Selain itu tujuan adalah titik akhir yang ingin dicapai oleh pembuat kebijakan dan diharapkan adanya perubahan.

a. Diskominfo memiliki pernyataan visi yang jelas dan tertulis khusus untuk pelayanan informasi melalui Aplikasi Helo Ciamis.

Berdasarkan hasil penelitian Aplikasi Helo Ciamis jelas memiliki arah strategis yang kuat dan terdefinisi dengan baik dalam penyediaan informasi publik bagi masyarakat Kabupaten Ciamis. Terlihat upaya konsisten untuk memposisikan aplikasi ini sebagai sumber informasi digital yang terpercaya, transparan, dan mudah diakses, yang mencakup beragam data, layanan, dan berita daerah. Implementasi strategis ini tercermin dari struktur aplikasi yang terorganisir dan fitur-fitur dasar yang telah ada, menunjukkan komitmen dalam mewujudkan visi tersebut. Namun, pengamatan mendalam mengindikasikan bahwa terdapat aspek-aspek dalam operasional dan pembaruan yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk mencapai optimalisasi penuh. Demikian pula, efektivitas interaksi antara pengguna dan aplikasi, termasuk mekanisme untuk umpan balik, menunjukkan potensi untuk pengembangan lebih lanjut demi peningkatan keterlibatan publik.

b. Adanya pernyataan misi yang spesifik dan terperinci terkait pelayanan informasi melalui Aplikasi Helo Ciamis.

Berdasarkan hasil penelitian Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis memiliki pernyataan misi yang spesifik dan terperinci terkait pelayanan informasi melalui Aplikasi Helo Ciamis, yang terinternalisasi dengan baik di berbagai tingkatan organisasi dan tercermin dalam operasional aplikasi. Keberagaman informasi yang disajikan dalam aplikasi, mulai dari berita hingga jadwal acara dan layanan dasar, serta desain antarmuka yang terstruktur dan kategori yang jelas, secara visual mendukung dan

merefleksikan komitmen Diskominfo dalam memenuhi misi pelayanan informasi yang terperinci dan mudah dijangkau oleh masyarakat, menjadikannya sumber yang praktis dan relevan untuk kebutuhan sehari-hari warga Ciamis.

c. Diskominfo memiliki sasaran terukur yang ditetapkan untuk peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat melalui aplikasi Helo Ciamis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Diskominfo memiliki sasaran terukur yang telah ditetapkan secara eksplisit untuk peningkatan kualitas pelayanan informasi melalui Aplikasi Helo Ciamis. Meskipun demikian, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa implementasi sasaran-sasaran tersebut menghadapi beberapa kendala di lapangan. Ketidakkonsistenan dalam pembaruan konten, kurangnya optimalisasi pada fitur interaktif, serta tantangan dalam menjaga performa teknis aplikasi menjadi beberapa aspek yang perlu perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tujuan strategis telah dirumuskan dengan baik, dinamika operasional dan kebutuhan adaptasi berkelanjutan menjadi krusial dalam mencapai sasaran kualitas pelayanan yang diinginkan.

Dimensi Merumuskan Strategi (*Strategy Formulation*)

Pada tahap ini mencakup pengembangan visi dan misi, identifikasi peluang dan ancaman eksternal suatu organisasi, kesadaran akan kekuatan dan kelemahan internal, penetapan tujuan jangka Panjang, pencarian strategi-strategi alternatif, dan pemilihan strategi tertentu untuk mencapai tujuan. Begitupun dengan adanya tujuan untuk strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi Helo Ciamis yang menjadi sub untuk dicarikan jalan keluar jika terdapat permasalahan yang dimuat dalam bentuk indikator-indikator sebagai berikut:

a. Diskominfo menggunakan metode analisis SWOT dalam merumuskan strateginya

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Diskominfo Kabupaten Ciamis memang menerapkan analisis SWOT dalam merumuskan strategi Aplikasi Helo Ciamis. Proses ini melibatkan evaluasi komprehensif terhadap faktor internal dan eksternal, yang bertujuan untuk memandu arah pengembangan dan operasional aplikasi. Namun demikian, aplikasi ini masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan potensi penuhnya, terutama terkait dengan konsistensi operasional dan adaptasi terhadap kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun analisis SWOT telah dilakukan, penterjemahan hasilnya ke dalam tindakan strategis dan taktis yang berkelanjutan masih memerlukan penguatan untuk mencapai efektivitas maksimal dalam pelayanan informasi.

- b. Dalam proses penetapan tujuan Diskominfo melibatkan pihak-pihak terkait (misalnya, tim pengelola aplikasi, bidang terkait, perwakilan pengguna jika memungkinkan).**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Diskominfo telah berhasil mengimplementasikan proses penetapan tujuan Aplikasi Helo Ciamis yang melibatkan berbagai pihak. Konsensus yang kuat di antara informan menunjukkan bahwa tujuan aplikasi telah dirumuskan secara kolektif, mempertimbangkan berbagai dimensi strategis, teknis, data, keamanan, dan kebutuhan pengguna. Meskipun proses keterlibatan sudah berjalan, optimalisasi dalam penterjemahan tujuan tersebut ke dalam tindakan operasional yang konsisten dan bebas hambatan masih menjadi area yang memerlukan perhatian.

- c. Adanya rencana aksi yang terperinci dengan kegiatan meliputi alokasi sumber daya, jadwal, dan penanggung jawab yang jelas untuk mencapai tujuan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Diskominfo Kabupaten Ciamis memiliki rencana aksi yang terperinci yang mencakup kegiatan, alokasi sumber daya, jadwal, dan penanggung jawab yang jelas untuk mencapai tujuan Aplikasi Helo Ciamis. Namun demikian, pelaksanaan rencana ini belum sepenuhnya optimal. Berbagai kendala muncul, mulai dari keterbatasan sumber daya (SDM dan anggaran), koordinasi data antar-OPD yang belum sepenuhnya mulus, masalah teknis aplikasi, hingga tantangan literasi digital dan keamanan siber.

Dimensi Menerapkan Strategi (*Strategy Implemented*)

Pada tahap ini untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, memotivasi dan mengalokasi sumber daya, sehingga strategi -strategi yang telah dirumuskan dapat dijalankan. Begitupun dengan adanya tujuan untuk Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis Dalam Meningkatkan pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Helo Ciamis yang menjadi sub untuk dicarikan jalan keluar jika terdapat permasalahan yang dimuat dalam bentuk indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kesesuaian realisasi di lapangan dengan jadwal waktu serta penggunaan anggaran sesuai dengan alokasi yang direncanakan.**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Aplikasi Helo Ciamis menghadapi tantangan dalam mencapai kesesuaian realisasi di lapangan dengan jadwal waktu serta penggunaan anggaran sesuai alokasi yang direncanakan secara optimal. Meskipun Diskominfo memiliki komitmen dan upaya, hambatan-hambatan seperti ketidakpastian anggaran, keterbatasan SDM, masalah koordinasi data dengan OPD lain, dan kendala teknis tak terduga seringkali menghambat proses ini. Upaya seperti koordinasi yang lebih intensif, pencarian

solusi efisien, dan fleksibilitas dalam alokasi sumber daya sedang dilakukan. Ini menunjukkan bahwa diperlukan manajemen proyek yang lebih adaptif dan responsif untuk menanggulangi dinamika operasional agar kesesuaian realisasi dengan perencanaan dapat tercapai secara maksimal.

b. Jumlah dan kualitas rapat koordinasi antar bidang di Diskominfo yang membahas Helo Ciamis, serta tindak lanjut dari keputusan yang diambil.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa jumlah dan kualitas rapat koordinasi antar bidang di Diskominfo yang membahas Aplikasi Helo Ciamis, serta tindak lanjut dari keputusan yang diambil, telah terlaksana secara maksimal. Hal ini terbukti dari konsistensi jawaban informan yang menyatakan rapat dilakukan secara rutin (mingguan/bulanan), dengan kualitas pembahasan yang mendalam dan berfokus pada solusi.

c. Keberadaan dan implementasi SOP yang jelas untuk setiap proses operasional Helo Ciamis (misalnya, SOP upload konten, SOP penanganan keluhan, SOP pemeliharaan sistem) untuk memastikan konsistensi dan efisiensi kerja.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa keberadaan dan implementasi SOP yang jelas untuk setiap proses operasional Aplikasi Helo Ciamis (seperti SOP upload konten, penanganan keluhan, pemeliharaan sistem) telah terlaksana secara maksimal. Ini dibuktikan oleh konsistensi jawaban informan dari berbagai tingkatan yang menyatakan SOP sudah rinci dan dipatuhi, serta hasil observasi yang menunjukkan konsistensi dalam penyajian informasi dan operasional aplikasi. SOP ini berfungsi sebagai panduan yang efektif untuk memastikan konsistensi, efisiensi kerja, akurasi data, dan keamanan sistem, yang pada akhirnya berkontribusi pada kualitas pelayanan informasi yang optimal kepada masyarakat.

Dimensi Mengevaluasi Strategi (*Strategy Evaluation*)

Pada tahap ini seorang pemimpin harus tahu kapan Ketika strategi tertentu tidak berjalan dengan baik, maka diperlukan adanya penilaian atau evaluasi terhadap strategi sebagai cara utama untuk memperoleh informasi semacam ini. Begitupun dengan adanya tujuan untuk Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis Dalam Meningkatkan pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Helo Ciamis yang menjadi sub untuk dicarikan jalan keluar jika terdapat permasalahan yang dimuat dalam bentuk indikator-indikator sebagai berikut:

a. Adanya survei atau pengumpulan data untuk menilai kepuasan pengguna terhadap layanan informasi yang diberikan melalui aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa keberadaan survei atau pengumpulan data untuk menilai kepuasan pengguna terhadap layanan informasi yang diberikan melalui Aplikasi Helo

Ciamis belum terlaksana secara optimal. Meskipun Diskominfo menyadari urgensi dan telah memiliki perencanaan awal, berbagai hambatan seperti keterbatasan SDM, anggaran, prioritas teknis yang mendesak, dan belum adanya mekanisme yang terstruktur dan mudah diakses pengguna, menghambat pelaksanaan survei secara komprehensif. Akibatnya, Diskominfo belum memiliki data kepuasan pengguna yang rutin dan terperinci sebagai dasar untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

b. Adanya data statistik mengenai jumlah pengguna, frekuensi penggunaan, dan aksesibilitas informasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa keberadaan data statistik mengenai jumlah pengguna, frekuensi penggunaan, dan aksesibilitas informasi untuk Aplikasi Helo Ciamis belum terlaksana secara optimal. Meskipun Diskominfo menyadari pentingnya data ini untuk pengambilan keputusan strategis dan peningkatan layanan, kapasitas dan sistem untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data secara terperinci masih terbatas.

c. Menyusun rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan dalam layanan informasi publik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa proses penyusunan rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan dalam layanan informasi publik melalui Aplikasi Helo Ciamis telah terlaksana secara maksimal. Ini dibuktikan oleh konsistensi jawaban informan yang menyatakan adanya evaluasi rutin, perumusan rekomendasi yang jelas, dan tindak lanjut implementasi yang cepat dan efektif. Ini menunjukkan bahwa Diskominfo memiliki mekanisme feedback loop yang kuat yang memungkinkan mereka untuk terus mengidentifikasi area perbaikan dan menerjemahkannya menjadi tindakan nyata, sehingga menjamin kualitas layanan informasi publik yang adaptif dan terus meningkat melalui Aplikasi Helo Ciamis.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi Helo Ciamis belum terlaksana secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan belum optimalnya pada dimensi tujuan strategi (strategic intent) ditandai karena adanya kesenjangan antara perumusan konsep strategis dengan implementasi praktis di lapangan. Dimensi merumuskan strategi belum sepenuhnya optimal, pada dimensi menerapkan strategi telah berjalan optimal. Namun pada dimensi mengevaluasi strategi belum optimal, dibuktikan dengan belum adanya survei kepuasan pengguna yang rutin dan data statistik penggunaan aplikasi yang komprehensif, meskipun Diskominfo sudah aktif menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan.

Adapun hambatan yang dihadapi yaitu keterbatasan sumber daya, baik dari segi sumber daya manusia yang ahli dan anggaran yang fleksibel, yang memengaruhi pengembangan fitur canggih, operasional, hingga pengadaan tools analisis. Koordinasi yang belum sepenuhnya mulus dan konsistensi pasokan data dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain juga menjadi kendala. Selain itu, prioritas pada perbaikan teknis yang mendesak kadang mengesampingkan inisiatif seperti survei kepuasan. Tantangan dalam literasi digital masyarakat yang bervariasi, ancaman siber yang terus berkembang, serta belum adanya mekanisme umpan balik pengguna yang terstruktur dan otomatis turut menjadi ganjalan.

Upaya yang dilakukan di antaranya penyesuaian alokasi anggaran dan pencarian solusi biaya yang lebih efisien, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan cross-training, penguatan koordinasi lintas sektor dan penerapan SOP yang ketat, serta pengembangan fitur feedback langsung di aplikasi. Diskominfo juga terus mengencangkan sosialisasi dan edukasi, serta memperkuat audit keamanan dan mempelajari behavioral analytics untuk meningkatkan kinerja dan keamanan sistem secara proaktif.

Diskominfo secara aktif menggerakkan berbagai bidang dan sumber daya untuk menjalankan Helo Ciamis, yang jelas berorientasi pada perkembangan jangka panjang. Akan tetapi, ketidakefektifan pada dimensi perumusan (misalnya, penerjemahan SWOT yang belum sepenuhnya terpadu) dan evaluasi (kurangnya data kepuasan dan statistik penggunaan yang komprehensif) menunjukkan bahwa meskipun ada pertimbangan faktor internal maupun eksternal, kemampuan untuk secara akurat mengukur keberhasilan dan mengadaptasi strategi berdasarkan data feedback yang menyeluruh masih memerlukan penguatan. Dengan kata lain, Diskominfo mahir dalam *doing things right*, tetapi perlu lebih kuat dalam *doing the right things* yang didasari data dan evaluasi strategis menyeluruh.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ciamis dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui Aplikasi Helo Ciamis belum terlaksana secara optimal. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa dari empat dimensi strategi yang dikaji, hanya dimensi Menerapkan Strategi (*Strategy Implemented*) yang telah berjalan secara efektif. Optimalisasi pada dimensi ini terbukti dari keselarasan implementasi di lapangan dengan jadwal dan anggaran yang telah ditetapkan, didukung oleh kualitas rapat koordinasi antar-bidang yang tinggi dengan tindak lanjut yang efektif, serta keberadaan dan

penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, sehingga memastikan konsistensi dan efisiensi kerja.

Sebaliknya, tiga dimensi lainnya yaitu Tujuan Strategi (*Strategic Intent*), Merumuskan Strategi (*Strategy Formulation*), dan Mengevaluasi Strategi (*Strategy Evaluation*) masih belum terlaksana secara optimal. Hal ini mengindikasikan adanya kendala pada tahap penentuan tujuan yang jelas dan terukur, proses perumusan strategi yang adaptif, serta mekanisme evaluasi yang komprehensif untuk mengukur keberhasilan dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, meskipun Diskominfo telah menunjukkan kekuatan dalam pelaksanaan, ada kebutuhan mendesak untuk memperkuat fondasi strategis dan siklus evaluasi agar pelayanan informasi publik melalui Helo Ciamis dapat mencapai potensi penuhnya.

DAFTAR REFERENSI

- Humas Diskominfo Kabupaten Ciamis. (2024, April 23). *Diskominfo Ciamis Gelar Bimbingan Teknis untuk Meningkatkan Distribusi Informasi*. Diambil 08-07-2025 dari <https://www.humasindonesia.id/berita/diskominfo-ciamis-gelar-bimbingan-teknis-untuk-meningkatkan-distribusi-informasi-2037>
- Ijang, H., Dedi, F., Husni, D. H., Mubarak, F., Dadan, Y., Mahi, S., & Hkikmat, M. (2021). *Manajemen Komunikasi: Implementasi Keterbukaan Informasi Publik*. (M. Hikmat, Ed.) (1 ed.). Bandung: Komisi Informasi Jawa Barat.
- Pemerintah Pusat Indonesia, P. P. *Undang-undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik* (2008). Jakarta.
- Irawan, E., Hadigustian, A., & Marliani, L. (2023). Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis. *Dinamika: JIIAN*, 11(2).
- Maulidiah, S. (2014). *pelayanan publik full*. (R. Rauf, Ed.) (1 ed.). Bandung: CV Indra Prahasta.
- Pahitah, T. S., & Astuti, V. F. (2025). Strategi Komunikasi Digital Pada Instagram @Diskominfo_Cms Dalam Mendiseminasikan Informasi Di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Teknologi dan Komputasi*, 54(2).
- Pahlevi, C., & Musa, M. I. (2023). *Manajemen Strategi*. (S. M. Baharuddin, Ed.) (1 ed.). Makasar: Penerbit Intelektual Karya Nusantara.
- Permana, A. A. J., Apriyanti, Nirsal, Kule, Y., Raharja, M. A., Punne, R. R., ... Mahendra, G. S. (2024). *Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi*. (Efitra, Ed.). Jambi: Sonpedi Publishing Indonesia. Diambil dari www.buku.sonpedia.com
- Prayogi, D., & Prawijaya, A. (2022a). Strategi Media Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur dalam Peningkatan Sarana Informasi Publik. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 2(2), 115–131. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v2i2.2824>

- Prayogi, D., & Prawijaya, A. (2022b). Strategi Media Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Timur dalam Peningkatan Sarana Informasi Publik. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 2(2), 115–131. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v2i2.2824>
- Regina, M., Rahayu, Y. C., Seviani, D. K., & Akbari, M. Y. N. (2023). Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Di Kabupaten Ciamis. *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 1(3), 342–353. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.614>
- Ramdhadi, A. (2014). *Sistem Informasi Manajemen Sistem Informasi Manajemen Pustaka Setia Pengantar: Penerbit PUSTAKA SETIA Bandung*. (B. A. Saebani, Ed.) (1 ed.). Bandung: Pustaka Setia.
- Sahir, H. S. (2021). *Metodologi Penelitian* (1 ed.). Yogyakarta: KBM Indonesia. Diambil dari www.penerbitbukumurah.com
- Suhairi, D. (2024). *Manajemen Strategik: Kajian Konsep-Konsep*. (O. Arifudin, Ed.) (1 ed.). Bandung: Widina Media Utama.
- Sulistyawati. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif* (1 ed.). Yogyakarta: K-Media.
- Teny, C., Yuliani, Di., & Taufik, O. H. (2024). Pelaksanaan Smart Governance di Kabupaten Ciamis. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(2), 183–194. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i2.150>