

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Permasalahan lingkungan hidup merupakan salah satu persoalan paling kompleks di era modern, terutama di wilayah dengan tingkat industrialisasi dan urbanisasi tinggi seperti Provinsi Jawa Barat. Pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang pesat memicu peningkatan pencemaran udara, air, dan tanah, serta pengelolaan limbah yang belum optimal. Kondisi ini menuntut pemerintah daerah menghadirkan inovasi layanan publik yang mampu merespons pengaduan masyarakat secara cepat dan transparan (Putri Gunawan & Hertati, 2022).

Peningkatan kesadaran lingkungan mendorong masyarakat untuk melaporkan pelanggaran lingkungan secara aktif. Pengaduan masyarakat menjadi instrumen kontrol sosial terhadap pelaku usaha dan kebijakan lingkungan. Pemerintah daerah memegang peran penting dalam menampung, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan dengan cepat. Pelayanan publik yang tidak memadai cenderung menciptakan ketidakpuasan dan keraguan terhadap kapasitas pemerintah.

Jika merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 1 Ayat 1, pelayanan publik dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Dengan kata lain, negara tidak sekadar hadir sebagai regulator, tetapi juga sebagai pihak yang berkewajiban memastikan masyarakat memperoleh layanan yang layak dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, mulai dari pengurusan dokumen kependudukan hingga akses terhadap layanan informasi (Yusuf, M. R , 2022).

Ketentuan tersebut kemudian dipertegas kembali dalam Pasal 8 Undang-Undang yang sama. Di sana dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik memikul tanggung jawab yang cukup luas. Bukan hanya menjalankan

layanan inti, tetapi juga mengelola pengaduan masyarakat, mengendalikan arus informasi, melakukan pemantauan internal, memberi pengarahan kepada masyarakat, hingga menyediakan layanan konsultasi ketika dibutuhkan. Dalam praktiknya, tanggung jawab itu berarti setiap bentuk kelalaian, pelanggaran prosedur, atau kegagalan layanan tetap berada dalam lingkup akuntabilitas penyelenggaraan.

Lembaga	Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen)					
	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)		Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)		Zona Merah (Kepatuhan Rendah)	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021
Kementerian	50,00	70,83	50,00	29,17	0,00	0,00
Lembaga	0,00	80,00	100,00	20,00	0,00	0,00
Pemerintah Provinsi	33,33	38,24	50,00	55,88	16,67	5,88
Pemerintah Kabupaten	33,02	24,76	40,47	54,33	26,51	20,91
Pemerintah Kota	33,03	34,69	47,22	62,24	19,44	3,06

**Gambar 1. 1 Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik**

Sumber : ( Badan Pusat Statistik , 2022)

Informasi tersebut merujuk pada hasil survei terkini yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI dengan menggunakan indikator penilaian yang disusun sesuai dengan ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menetapkan 14 komponen standar pelayanan sebagai acuan pemenuhan. Temuan yang diperoleh memperlihatkan bahwa sebagian besar tingkat kepatuhan penyelenggara layanan publik terhadap standar tersebut masih berada pada kategori zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang. Sementara itu, capaian zona hijau yang mencerminkan tingkat kepatuhan tinggi mengalami peningkatan pada lembaga kementerian sebesar 20,83%, yaitu dari 50,00% pada tahun 2019 menjadi 70,83% pada tahun 2021. Tren serupa juga tampak pada pemerintah provinsi dengan kenaikan sebesar 4,91%, dari 33,33% pada tahun 2019 menjadi 38,24% pada tahun 2021. Meskipun demikian, terdapat disparitas persentase yang cukup signifikan apabila dibandingkan dengan pemerintah kabupaten dan

kota, di mana tingkat kepatuhannya masih berada di bawah 40%, masing-masing sebesar 24,76% pada pemerintah kabupaten dan 34,69% pada pemerintah kota.

Meningkatnya pola penyelenggaraan pelayanan yang relatif tidak berubah, bersifat berulang, minimalis, dan kurang menghadirkan variasi menjadi kendala dalam mewujudkan layanan yang berkualitas tinggi, khususnya pada organisasi sektor publik. Situasi ini menuntut kehadiran inovasi sebagai jawaban atas beragam persoalan yang dihadapi, sekaligus sebagai sarana untuk mendorong perkembangan organisasi publik. Secara umum, inovasi dipahami sebagai bentuk transformasi perilaku yang berkaitan erat dengan dinamika lingkungan yang terus mengalami perubahan. Dari sisi konseptual, inovasi dimaknai sebagai adanya unsur kebaruan atau penemuan, namun dalam praktiknya karakter kebaruan tersebut lebih dominan muncul pada inovasi yang dikembangkan sektor swasta. Dengan demikian, organisasi publik perlu mengadopsi serta meniru nilai-nilai inovatif yang telah diimplementasikan oleh sektor swasta dalam penyelenggaraan (Anjas Muharman & Frinaldi, 2023).

Meski kerangka hukum sudah disusun cukup jelas, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik sering kali masih dipenuhi keraguan. Tidak sedikit warga yang merasa proses pelayanan berjalan lambat atau kurang responsif ketika menghadapi persoalan tertentu, misalnya saat menyampaikan keluhan lingkungan atau mengurus perizinan sederhana. Padahal, citra negatif semacam ini sebenarnya bukan sesuatu yang tidak bisa diperbaiki. Ketika pemerintah mampu melakukan pembenahan secara konsisten, baik dari sisi sistem maupun kualitas respons aparat, pelayanan publik berpeluang besar untuk benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat sekaligus membangun kembali kepercayaan publik (Bazarah, 2023).

Pada era digitalisasi pelayanan publik, pemerintah daerah mulai mengembangkan platform pengaduan online sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Transformasi budaya layanan pemerintah menuju e-government mencerminkan tuntutan masyarakat terhadap layanan cepat dan akuntabel. Sistem digital ini memungkinkan masyarakat melaporkan secara real time dan

instansi menindaklanjuti dengan lebih sistematis. Pergeseran menuju layanan elektronik juga menuntut peningkatan kapasitas digital SDM, pemeliharaan sistem, serta integrasi antar unit pemerintah (Larasati, 2023).

Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat merespon kebutuhan tersebut dengan mengembangkan aplikasi ECIS (*Environmental Complaints Information System*). ECIS dirancang sebagai platform digital untuk menerima dan mengelola pengaduan masyarakat terkait pelanggaran lingkungan. Aplikasi ini memfasilitasi pelaporan daring, pelacakan kode aduan hingga proses tindak lanjut secara transparan. Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya, dan sistem memberikan notifikasi perkembangan pengaduan melalui aplikasi Android dan situs web ([Ecisdh.Jabarprov.go.id](http://Ecisdh.Jabarprov.go.id)).

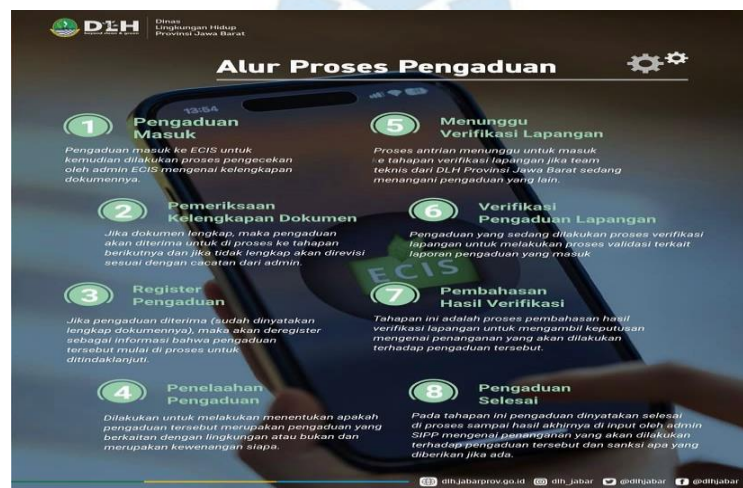
Aplikasi ECIS *Environmental Complaints Information System* merupakan wujud implementasi digital dari (Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 52 Tahun 2019) tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan Perusakan Lingkungan Hidup. Penerapan aplikasi ini bertujuan untuk memperkuat peran serta masyarakat dalam pengawasan lingkungan melalui mekanisme pelaporan yang lebih mudah, cepat, dan transparan.

Melalui ECIS, masyarakat dapat melaporkan dugaan pencemaran atau kerusakan lingkungan secara daring dengan perlindungan terhadap identitas pelapor. Kehadiran aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai perangkat administrasi, tetapi juga sebagai sarana strategis yang mendorong keterlibatan publik secara lebih aktif dan akuntabel dalam pengawasan dan pengelolaan lingkungan di Provinsi Jawa Barat. Kebijakan pemerintah mengenai perlindungan lingkungan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, menegaskan bahwa partisipasi masyarakat merupakan elemen penting dalam menjaga kualitas lingkungan. Implementasi ECIS selaras dengan ketentuan tersebut karena menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan maupun saran terkait permasalahan lingkungan (Dharma Saputra, 2024).

Penerapan Aplikasi ECIS secara resmi mulai digunakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat pada tahun 2019 sebagai respons

terhadap meningkatnya kebutuhan akan sistem pengaduan lingkungan yang lebih responsif dan transparan. Provinsi Jawa Barat, yang memiliki wilayah luas, populasi padat, serta kompleksitas persoalan lingkungan yang beragam, menjadi lokasi strategis untuk menganalisis implementasi layanan ECIS ini. Mengingat peran penting Dinas Lingkungan Hidup dalam menangani keluhan masyarakat terkait pencemaran dan kerusakan lingkungan, menjadi relevan untuk mengetahui sejauh mana Aplikasi ECIS mampu mendukung pengelolaan pelayanan pengaduan lingkungan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan (DLH Jabar, 2024).

**Gambar 1. 2 Alur Proses Pengaduan ECIS**



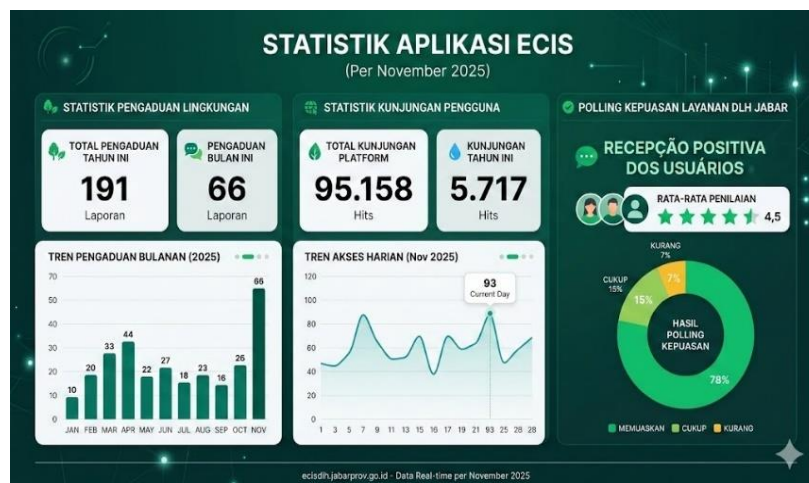
Sumber : (Ecisdlh.Jabarprov.go.id.)

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa alur proses pengaduan pelayanan pada sistem ECIS telah dirancang untuk memastikan proses pelaporan berjalan lebih terstruktur dan mudah diakses oleh masyarakat. Mekanisme penggunaan ECIS dimulai dari tahap pendaftaran dan pengisian profil pelapor, kemudian dilanjutkan dengan pengajuan aduan yang disertai pengunggahan foto kejadian serta dokumen pendukung lainnya. Setiap laporan yang masuk akan memperoleh kode unik sehingga pelapor dapat memantau perkembangan penanganan aduan secara real time.

Waktu penyelesaian pengaduan ditetapkan maksimal 30 hari kalender sejak laporan diterima dalam sistem. Apabila suatu laporan dinilai belum

memenuhi kelengkapan atau persyaratan, pelapor akan diberi kesempatan melakukan perbaikan dalam kurun waktu 3 x 24 jam sebelum pengaduan tersebut otomatis dibatalkan oleh sistem. Alur ini menunjukkan bahwa ECIS berupaya menghadirkan proses pelayanan yang jelas, terstandar, dan akuntabel dalam mendukung pengelolaan pengaduan lingkungan hidup oleh Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat (DLH Jabar, 2024).

**Gambar 1. 3 Tampilan Statistik Informasi Pengaduan Aplikasi ECIS**



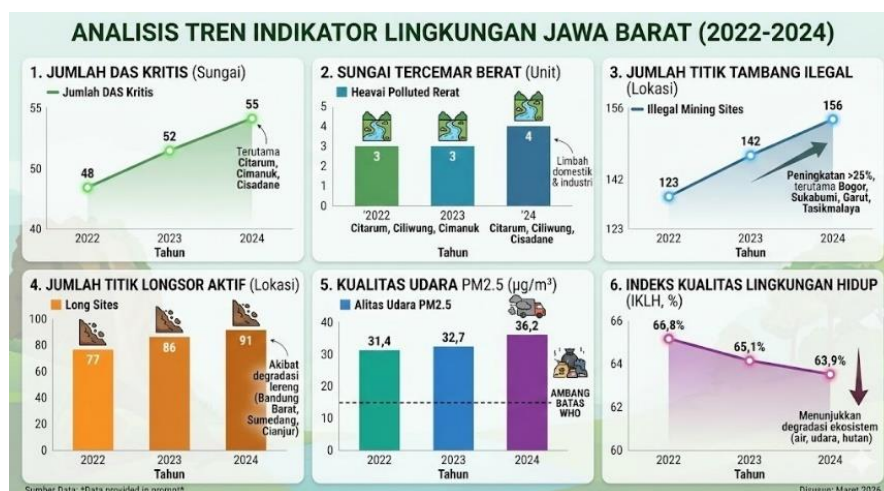
Sumber : (Ecisdh.Jabarprov.go.id.)

Berdasarkan Gambar 1.2 statistik informasi pengaduan pada aplikasi ECIS diatas menunjukkan perkembangan penggunaannya hingga November 2025 tercatat total 191 pengaduan sepanjang tahun ini, dengan 66 pengaduan bulan ini (data real-time tampilan aplikasi). Data ini menggambarkan ECIS aktif digunakan masyarakat sebagai pengaduan lingkungan. Selain data pengaduan, aplikasi juga menampilkan statistik kunjungan pengguna total 95.158 kunjungan, dengan 5.717 kunjungan pada tahun ini, serta 93 kunjungan pada bulan berjalan, yang menunjukkan bahwa akses terhadap platform relatif tinggi meskipun laporan yang masuk tidak selalu meningkat seiring tingkat kunjungan. Fitur polling kepuasan layanan turut ditampilkan, dengan hasil sementara menunjukkan kecenderungan pengguna memberi respons positif terhadap pelayanan pengaduan oleh DLH Provinsi Jawa Barat (Ecisdh.Jabarprov.go.id).

Secara sosial, penerapan ECIS mencerminkan perubahan pola interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Masyarakat kini memiliki akses

layanan aspiratif lebih mandiri dan fleksibel. Sistem ini memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga pengelola lingkungan. ECIS juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah terhadap pelayanan elektronik dan partisipatif. Pergeseran ini menuntut perubahan budaya birokrasi agar responsif dan terbuka terhadap umpan balik publik.

**Gambar 1. 4 Indikator Jumlah Kerusakan Lingkungan Provinsi Jawa Barat Tahun 2022-2024**



Sumber : BPS Jabar, 2023

(Data Diolah Peneliti 2025)

Data pada Gambar diatas menunjukkan bahwa kondisi lingkungan hidup di Jawa Barat sepanjang 2022–2024 mengalami tekanan yang terus meningkat, terlihat dari bertambahnya jumlah DAS kritis, tingginya pencemaran sungai, serta meningkatnya aktivitas tambang ilegal dan titik longsor aktif. Penambahan DAS kritis dari 48 menjadi 55 lokasi, juga bertambahnya sungai dengan pencemaran berat hingga mencakup Sungai Cisadane pada 2024, menggambarkan terjadinya degradasi kualitas air yang konsisten. Selain itu, peningkatan jumlah tambang ilegal dan titik rawan longsor memperlihatkan bahwa kerusakan ekologis tidak hanya terjadi di wilayah aliran sungai, tetapi juga pada kawasan hulu dan lereng yang memengaruhi stabilitas kawasan.

Tren memburuknya kualitas udara PM2.5, yang melonjak dari 31,4  $\mu\text{g}/\text{m}^3$  menjadi 36,2  $\mu\text{g}/\text{m}^3$ , semakin mempertegas besarnya tekanan terhadap lingkungan perkotaan dan pedesaan. Semua indikator tersebut berkontribusi

pada penurunan Indeks Kualitas Lingkungan Hidup dari 66,8% menjadi 63,9%, yang mencerminkan menurunnya daya dukung dan daya tampung ekosistem. Kondisi ini menggarisbawahi pentingnya keberadaan layanan pengaduan digital seperti ECIS sebagai instrumen inovatif untuk mempercepat pelaporan masyarakat, memperkuat monitoring kerusakan lingkungan secara berbasis data, serta meningkatkan respons kebijakan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat dalam mengatasi berbagai persoalan ekologis secara lebih adaptif dan tepat sasaran.

**Tabel 1. 1 Laporan Pengaduan Lingkungan Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Pengaduan	Jenis Pengaduan Dominan	Status Tindak Lanjut	Kabupaten/Kota Terbanyak
2020	512	Limbah industri	90% selesai	Bekasi
2021	643	Pencemaran udara	85% selesai	Bandung
2022	701	Limbah cair domestik	88% selesai	Karawang
2023	768	Kebisingan & udara	92% selesai	Cirebon
2024	854	Limbah B3 & udara	93% selesai	Bogor

Sumber : Ecisdh.Jabarprov.go.id.

(Data Diolah Peneliti 2025)

Dari laporan tabel diatas Selama lima tahun terakhir (2020–2024), jumlah pengaduan lingkungan hidup yang masuk melalui layanan ECIS (*Environmental Complaint Information System*) di Provinsi Jawa Barat menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Berdasarkan data laporan ECIS DLH, jumlah pengaduan meningkat dari 512 kasus pada tahun 2020 menjadi 854 kasus pada tahun 2024, atau naik sekitar 66,8% dalam kurun waktu lima tahun. Peningkatan ini mencerminkan tingkat partisipasi masyarakat yang semakin tinggi dalam melaporkan permasalahan lingkungan melalui sistem digital.

Jenis pengaduan yang paling dominan berasal dari kasus pencemaran udara dan limbah industri, yang banyak ditemukan di wilayah dengan aktivitas industri padat seperti Bekasi, Karawang, dan Bogor. Tingkat penyelesaian pengaduan juga mengalami peningkatan, dari 90% pada 2020 menjadi 93% pada 2024, menunjukkan bahwa ECIS berperan penting dalam mempercepat proses tindak lanjut dan transparansi penanganan pengaduan lingkungan.

Melalui penerapan ECIS yang telah menunjukkan komitmen kuat pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan lingkungan. Temuan lapangan mengenai variasi kecepatan tindak lanjut, kebutuhan kejelasan informasi, serta optimalisasi umpan balik justru memberikan peluang strategis untuk penyempurnaan sistem. Indikasi tersebut menegaskan bahwa penerapan aplikasi digital membuka ruang penguatan pada tata kelola, peningkatan kapasitas SDM pengelola, dan perluasan integrasi data antarunit. Dengan melakukan evaluasi mendalam, sistem digital seperti ECIS berpotensi terus berkembang, menjaga ketepatan waktu, akurasi, dan keberlanjutan tindak lanjut laporan. Peningkatan proses ini akan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pengelola lingkungan serta mendukung percepatan penyelesaian isu-isu lingkungan di tingkat daerah.

Serta, belum ada literatur yang membahas aplikasi ECIS secara spesifik khususnya di Provinsi Jawa Barat. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang fokus pada dinamika implementasi ECIS di lingkungan pemerintahan provinsi. Kompleksitas geografis, demografis, serta ragam permasalahan lingkungan di Jawa Barat membutuhkan kajian khusus. ECIS sebagai sistem pelayanan publik berbasis digital memiliki potensi tetapi juga tantangan tersendiri di wilayah ini.

Berlandaskan teori yang diperkenalkan oleh *Everett Rogers (2003)*, penerimaan layanan ECIS dapat dianalisis melalui lima atribut kunci yang menentukan tingkat adopsi sebuah inovasi: *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Dalam konteks pengelolaan pengaduan lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat, ECIS akan lebih mudah diadopsi apabila mampu memperlihatkan keunggulan nyata

dibandingkan mekanisme pelaporan tradisional, baik dari sisi kecepatan respons, akurasi data, maupun transparansi proses tindak lanjut. Tingkat kesesuaian sistem dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan penggunaan, peluang untuk mencoba secara terbatas, serta tampilan manfaat yang dapat diamati secara langsung turut memengaruhi penerimaan publik. Dengan demikian, teori Rogers (2003) memberikan kerangka sistematis untuk menilai aplikasi ECIS sebagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan lingkungan hidup di tingkat provinsi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara komprehensif bagaimana implementasi layanan ECIS dijalankan dalam proses pengaduan lingkungan hidup, sejauh mana inovasi ini mampu meningkatkan efektivitas penanganan laporan masyarakat, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan maupun kendalanya di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini berkontribusi pada pengayaan literatur administrasi publik, khususnya terkait difusi inovasi, transformasi digital, dan penerapan *e-government* dalam pelayanan lingkungan hidup. Temuan penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan ECIS sebagai sistem pengaduan yang responsif, transparan, dan mudah diakses, sehingga mampu memperkuat kinerja pelayanan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perlindungan lingkungan hidup.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan awal mengenai sejumlah isu utama yang teridentifikasi sebagai permasalahan penelitian, antara lain :

1. Belum optimalnya keuntungan relatif yang diperoleh dari penerapan ECIS dibandingkan dengan sistem pengaduan sebelumnya, baik dari segi efisiensi, efektivitas, maupun kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Belum di ketahui sepenuhnya tercapainya kesesuaian antara layanan ECIS dengan kebutuhan pengguna, nilai-nilai organisasi, serta prosedur dan

mekanisme kerja yang berlaku di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat.

3. Masih terdapat tingkat kerumitan dalam penggunaan dan pengelolaan layanan ECIS, baik dari sisi pengguna masyarakat maupun pengelola sistem, yang berpotensi menghambat pemanfaatan layanan secara optimal.
4. Terbatasnya peluang uji coba dalam implementasi ECIS, sehingga tidak semua pengguna memiliki kesempatan untuk memahami dan mengadaptasi sistem secara bertahap sebelum digunakan secara luas.
5. Belum optimalnya tingkat kemudahan diamati terhadap hasil dan manfaat dari penerapan ECIS, sehingga dampak inovasi terhadap peningkatan kualitas layanan pengaduan lingkungan hidup belum sepenuhnya terlihat secara nyata.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini kemudian merumuskan pokok-pokok permasalahan yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Bagaimana *relative advantage* (keuntungan relatif) yang didapatkan dalam penerapan ECIS sebagai inovasi layanan pengaduan lingkungan hidup pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana *compatibility* (kesesuaian) layanan ECIS sebagai inovasi pengaduan lingkungan hidup pada di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana *complexity* (kerumitan) dalam penerapan layanan ECIS sebagai inovasi pengaduan lingkungan hidup pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana *trialability* (kemungkinan dicoba) ECIS sebagai inovasi layanan pengaduan lingkungan hidup pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat?
5. Bagaimana *observability* (kemudahan di amati) melalui penerapan ECIS yang dapat di amati sebagai inovasi layanan pengaduan lingkungan hidup pada Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dari penjelasan rumusan masalah yang telah di uraikan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana keuntungan relatif (*relative advantage*) yang diperoleh dari penerapan ECIS sebagai inovasi layanan pengaduan lingkungan hidup di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui kesesuaian (*compatibility*) layanan ECIS dengan nilai-nilai, kebutuhan serta prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui tingkat (*complexity*) atau kerumitan dalam penerapan layanan ECIS sebagai inovasi pengaduan lingkungan hidup di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui kemungkinan dicoba (*triability*) layanan ECIS sebagai inovasi pengaduan lingkungan hidup di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat.
5. Untuk mengetahui kemudahan diamati (*observability*) atau manfaat serta hasil konkret dari penerapan ECIS sebagai inovasi layanan pengaduan lingkungan hidup di Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan pelayanan pengaduan lingkungan. Penelitian ini juga dapat memperkaya referensi ilmiah mengenai inovasi pengaduan lingkungan melalui aplikasi digital seperti ECIS dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam proses pengelolaan pengaduan lingkungan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi

penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji inovasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, khususnya di sektor lingkungan hidup.

## **2. Secara Praktis**

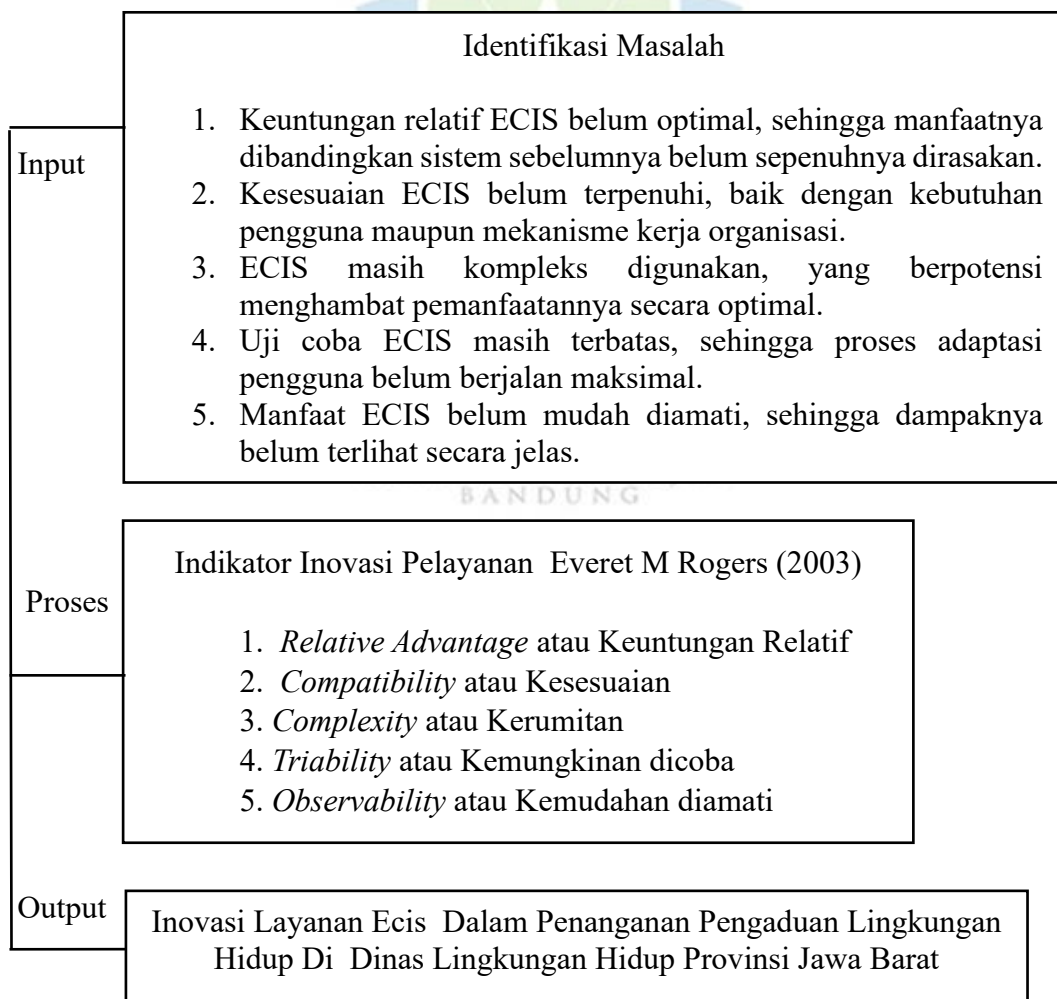
Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Barat dan pemangku kepentingan terkait dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas penerapan aplikasi ECIS sebagai bagian dari pengelolaan pelayanan pengaduan lingkungan. Dengan mengetahui kelebihan dan kendala dalam implementasi aplikasi ini, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis untuk mengoptimalkan fungsi ECIS sehingga pelayanan pengaduan lingkungan menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi instansi pemerintah lain yang ingin mengadopsi teknologi informasi serupa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **F. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini bertumpu pada pemahaman bahwa penerapan ECIS sebagai inovasi pengaduan lingkungan hidup dipengaruhi oleh karakteristik inovasi sebagaimana dijelaskan oleh Rogers, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, peluang untuk diuji, dan keterlihatan. Dalam konteks pelayanan publik, ECIS hadir sebagai bentuk digitalisasi layanan pengaduan yang diharapkan mampu meningkatkan mutu penanganan kasus lingkungan, baik dari aspek efisiensi waktu, aksesibilitas, maupun transparansi tindak lanjut. Oleh karena itu, analisis kualitatif diperlukan untuk memahami bagaimana masyarakat dan petugas DLH memaknai perubahan ini, serta bagaimana setiap indikator Rogers tercermin dalam praktik penggunaan ECIS. Konsep e-government dan pelayanan publik modern ikut memperkuat kerangka analisis karena menempatkan teknologi informasi sebagai alat untuk memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Secara logis, penelitian ini memadukan teori inovasi Rogers dengan konteks operasional ECIS untuk melihat sejauh mana inovasi ini diterima dan dijalankan secara efektif. Indikator keuntungan relatif dan kesesuaian dianalisis untuk mengetahui kompatibilitas

ECIS terhadap sistem lama; sedangkan kerumitan, peluang uji coba, dan keterlihatan digunakan untuk memahami faktor yang mempercepat atau menghambat adopsinya. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman, persepsi, dan dinamika yang tidak dapat ditangkap melalui angka semata. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menelusuri bagaimana inovasi ECIS dipersepsi, bagaimana proses implementasinya berlangsung, serta bagaimana inovasi tersebut memengaruhi kualitas penanganan pengaduan lingkungan hidup di tingkat provinsi. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menghasilkan alur analisis yang sistematis dalam menilai efektivitas ECIS sebagai inovasi pelayanan publik.

**Gambar 1.5 Kerangka Berpikir**



Sumber: (Diolah Peneliti 2025)