



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS  
APLIKASI *AWas E*  
(Studi Kasus Pelayanan Sistem Infomasi Pengawasan  
Lingkungan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat  
Aplikasi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu)**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik



Oleh : ★★★★★★  
**FADLI IMANSYAH**  
22002091007

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
TAHUN 2022**

## RINGKASAN

FADLY IMANSYAH, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Awas E (Studi Kasus Pelayanan Sistem Infomasi Pengawasan Lingkungan Dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Aplikasi Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu; Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Islam Malang; Komisi Pembimbing Utama Dr. Drs. Slamet Muchsin, MSi, Pembimbing kedua Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si.

AWas E merupakan aplikasi pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat yang dipergunakan sebagai sarana pelaksanaan pengawasan lingkungan terhadap pelaku usaha serta penanganan pengaduan masyarakat sehingga pelaku usaha tidak perlu menyampaikan secara langsung atau dalam bentuk hard copy laporan pengawasan setiap semester namun melalui aplikasi. Masyarakat yang melakukan pengaduan terkait indikasi penurunan kualitas air dan udara atau pencemaran dapat secara langsung menyampaikan melalui aplikasi serta dapat dilakukan pemantauan proses penyelesaiannya. pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu terhadap pelaku usaha dan / atau kegiatan sebanyak 52 pelaku usaha dan / atau kegiatan dari 311 pelaku usaha dan / atau kegiatan. Kecilnya jumlah pengawasan yang dilakukan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain minimnya jumlah Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup serta mekanisme dan prosedur pengawasan yang masih belum efektif. Sedangkan fokus dari penelitian ini adalah : 1) Penerapan inovasi pelayanan berbasis website meliputi : efektivitas inovasi, keberhasilan penerapan e-government, dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik; 2) Faktor pendorong dan penghambat; 3) Strategi mengatasi hambatan dalam inovasi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di Pemerintah Kota Batu. Sedangkan situs yang dipilih untuk melakukan penelitian ini adalah pada kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu. Teknik analisis data menggunakan *interactive model analysis* dari Miles, Huberman and Saldana (2014).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Proses kepemimpinan yang berorientasi pada internalisasi nilai-nilai budaya dan prinsip – prinsip pelayanan publik bagi anggota tim kerja dan anggota unit kerja lain yang dalam pelaksanaan tugasnya menggunakan produk inovasi e-government dari aksi perubahan ini, sehingga dengan demikian dapat menjamin keberlanjutan produk inovasi ini. 2) Terdapat faktor pendukung dalam inovasi pelayanan berbasis aplikasi AWas E adalah Leadership, Regulation, Budget, Organization, Cultural sebagai faktor internal. Selain faktor internal, ada juga faktor eksternal seperti Information Technology, Business Partner, Community, Academics. Sedangkan Faktor penghambat adalah Tidak adanya Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang IT dan masyarakat pengguna layanan masih banyak yang lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan secara offline dengan datang secara langsung ke kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu. 3) Strategi aksi perubahan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu terhadap Aplikasi Awas E adalah dengan meningkatkan fasilitas komunikasi dua arah untuk media literasi, koordinasi dan kolaborasi antar stakeholder. Selain itu Dinas Lingkungan Kota Batu melakukan integrasi aplikasi dengan sistem informasi lainnya untuk dikembangkan sebagai sistem informasi baru.

Kata Kunci : Inovasi, Penerapan, Pelayanan

## Executive Summary

FADLY IMANSYAH, *Public Service Innovation Based on Awas E Application (Case Study of Environmental Monitoring Information System Services and Handling of Public Complaints Applications at the Batu City Environmental Service; Masters Program in Public Administration, Postgraduate Program at the Islamic University of Malang; Main Advisory Commission Dr. Drs. Slamet Muchsin, MSi, second advisor Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si.*

AWas E is an application for environmental supervision and handling of public complaints that is used as a means of implementing environmental supervision of business actors and handling public complaints so that business actors do not need to submit directly or in hard copy of supervisory reports every semester but through an application. Communities who make complaints regarding indications of water and air quality degradation or pollution can directly submit through the application and monitor the settlement process. implementation of supervision carried out by the Environmental Service of Batu City on business actors and/or activities as many as 52 business actors and/or activities out of 311 business actors and/or activities. The small amount of supervision carried out is caused by several factors, including the minimum number of Environmental Supervisory Officers and the monitoring mechanisms and procedures that are still not effective. Meanwhile, the focus of this research is: 1) Application of website-based service innovation includes: effectiveness of innovation, successful implementation of e-government, and application of public service principles; 2) Pushing and inhibiting factors; 3) Strategies to overcome obstacles in service innovation.

This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The location chosen in this study is the Batu City Government. While the site chosen to conduct this research is at the Office of the Environmental Service of Batu City. The data analysis technique uses interactive model analysis from Miles, Huberman and Saldana (2014).

The results of the study show that 1) The leadership process is oriented towards internalizing cultural values and principles of public service for members of the work team and members of other work units who in carrying out their duties use e-government innovation products from this change action, so that they can ensure the sustainability of this innovative product. 2) There are supporting factors in service innovation based on the AWas E application, namely Leadership, Regulation, Budget, Organization, Cultural as internal factors. In addition to internal factors, there are also external factors such as Information Technology, Business Partners, Community, Academics. While the inhibiting factor is the absence of Human Resources (HR) in the IT field and many service users prefer to get services offline by coming directly to the Batu City Environmental Service office. 3) The change action strategy carried out by the Batu City Environment Agency on the Awas E application is to improve two-way communication facilities for media literacy, coordination and collaboration between stakeholders. In addition, the Batu City Environmental Service integrates applications with other information systems to be developed as a new information system.

*Keywords: Innovation, Implementation, Service*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Fungsi lingkungan hidup menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup adalah sebagai daya dukung untuk mendukung perikehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya. Dalam perspektif teoritis, fungsi lingkungan hidup diharapkan dapat memberi kontribusi positif untuk menunjang kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya dalam menjalankan aktivitas masing-masing. Menurut M. Daud Silalahi menyebutkan bahwa salah satu tujuan utama pengelolaan lingkungan hidup adalah terlaksanakannya pembangunan berwawasan lingkungan dan terkendalinya pemanfaatan sumber daya alam secara bijaksana.

Pemerintah mempunyai peran dan berkewajiban menetapkan kebijakan dan peraturan, pembinaan, dan bersama-sama melakukan pengawasan dalam rangka mempertahankan fungsi lingkungan hidup. Sementara pelaku usaha berkewajiban memenuhi ketentuan perundang-undangan lingkungan sebagaimana dimaksud pada Pasal 71 ayat (1) UU Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup yang menyatakan bahwa Menteri, Gubernur, atau Bupati / Walikota sesuai dengan kewenangannya wajib melakukan pengawasan terhadap ketaatan penanggung jawab dan / atau kegiatan atas ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Pengawasan dilaksanakan sebagai salah

satu tindakan preventif dalam kegiatan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Pengawasan lingkungan hidup adalah kegiatan yang dilaksanakan secara langsung atau tidak langsung oleh Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup untuk mengetahui tingkat ketaatan penanggung jawab usaha dan / atau kegiatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup dalam rangka memenuhi ketentuan dalam Pasal 69 ayat

1 Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa setiap orang dilarang melakukan perbuatan yang mengakibatkan pencemaran dan / atau perusakan lingkungan hidup.

Pengaduan adalah penyampaian informasi secara lisan maupun tulisan dari setiap pengadu kepada instansi penanggung jawab, mengenai dugaan terjadinya pelanggaran, potensi dan / atau dampak di bidang lingkungan hidup dan / atau kehutanan dari usaha dan / atau kegiatan pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan / atau pasca pelaksanaan. Pada pasal 70 ayat 2 Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2009 menyebutkan bahwa masyarakat memiliki hak dan kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan aktif dalam perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup salah satunya melalui pengaduan. Instansi yang menangani lingkungan hidup di daerah merupakan salah satu instansi yang mengelola pengaduan sehingga pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dapat ditindaklanjuti. Salah satu mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat yaitu melalui media pengaduan yang merupakan sarana layanan yang dapat digunakan pengadu untuk menyampaikan

pengaduan. Pelaksanaan pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat agar lebih efektif menggunakan AWas E.

AWas E merupakan aplikasi pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat yang dipergunakan sebagai sarana pelaksanaan pengawasan lingkungan terhadap pelaku usaha serta penanganan pengaduan masyarakat sehingga pelaku usaha tidak perlu menyampaikan secara langsung atau dalam bentuk hard copy laporan pengawasan setiap semester namun melalui aplikasi. Masyarakat yang melakukan pengaduan terkait indikasi penurunan kualitas air dan udara atau pencemaran dapat secara langsung menyampaikan melalui aplikasi serta dapat dilakukan pemantauan proses penyelesaiannya.

Belum efektifnya pengawasan lingkungan hidup dan penanganan pengaduan masyarakat disebabkan beberapa faktor antara lain :

1. Pelaporan pengawasan yang disampaikan pelaku usaha kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu masih berupa hard copy yang diserahkan secara langsung / surat.
2. Proses verifikasi laporan pengawasan pelaku usaha yaitu melakukan kunjungan langsung ke pelaku usaha
3. Tidak semua pelaku usaha dapat diverifikasi karena keterbatasan personil
4. Pengaduan masih berupa pengisian form fisik di kantor Dinas Lingkungan Hidup
5. Proses penanganan pengaduan hanya diketahui bidang yang bersangkutan

6. Pengaduan online masih mengikuti aplikasi kota dan instagram direct message

Langkah inovasi yang dilakukan melalui AWas E dalam meningkatkan efektivitas pengawasan lingkungan hidup dan penanganan pengaduan masyarakat akan dilakukan melalui :

1. Penyusunan dan Penetapan Tim Efektif
2. Pengesahan Draf Keputusan Wali Kota tentang Pengawasan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Implementasi Aplikasi AWas E
3. Penyusunan Analisa dan Desain Aplikasi AWas E
4. Penyusunan Manual Book Aplikasi AWas E
5. Pembuatan Aplikasi AWas E
6. Pengesahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Aplikasi Awas E
7. Sosialisasi Aplikasi AWas E kepada Stakeholder

Kondisi pada Tahun 2020 pengawasan yang dilakukan terhadap pelaku usaha dan / kegiatan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu sebagaimana dimaksud dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Pelaksanaan Pengawasan Lingkungan kepada Pelaku Usaha dan / atau Kegiatan

NO	JENIS / SEKTOR USAHA / KEGIATAN	JUMLAH	
		PELAKU USAHA	PENGAWASAN
1	Pertanian , Kehutanan, Peternakan <i>/ Agriculture, Forestry, Livestock</i>	13	1
2	Industri / <i>Industry</i>	42	3
3	Listrik / <i>Electricity</i>	6	-
4	Bangunan / <i>Construction</i>	6	-
5	Perdagangan / <i>Trade</i>	131	12
6	Angkutan / <i>Tranportation</i>	5	-
7	Keuangan / <i>Banking</i>	44	-
8	Jasa - Jasa / <i>Service</i>	64	36
	<b>Jumlah</b>	<b>311</b>	<b>52</b>

Sumber : Batu Dalam Angka 2020 / Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Batu, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu terhadap pelaku usaha dan / atau kegiatan sebanyak 52 pelaku usaha dan / atau kegiatan dari 311 pelaku usaha dan / atau kegiatan. Kecilnya jumlah pengawasan yang dilakukan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain minimnya jumlah Pejabat Pengawas Lingkungan Hidup serta mekanisme dan prosedur pengawasan yang masih belum efektif.

Apabila dilihat dari faktor ketaatan pelaku usaha dan / kegiatan yang dilakukan pengawasan adalah sebagaimana dimaksud dalam tabel berikut.



Tabel 1.2 Ketaatan Pelaku Usaha dan / atau Kegiatan Terhadap Pelaksanaan Pengawasan Lingkungan

NO	JENIS / SEKTOR USAHA / KEGIATAN	JUMLAH PENGAWASAN	TINGKAT KETAATAN	
			TAAT	TIDAK
1	Pertanian , Kehutanan, Peternakan / <i>Agriculture, Forestry, Livestock</i>	1	-	1
2	Industri / <i>Industry</i>	3	-	3
3	Listrik / <i>Electricity</i>	-	-	-
4	Bangunan / <i>Construction</i>	-	-	-
5	Perdagangan / <i>Trade</i>	12	6	6
6	Angkutan / <i>Transportation</i>	-	-	-
7	Keuangan / <i>Banking</i>	-	-	-
8	Jasa - Jasa / <i>Service</i>	36	13	23
	<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>19</b>	<b>33</b>

Sumber : Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ketaatan pelaku usaha dan / atau kegiatan terhadap perlindungan dan pengelolaan lingkungan di Kota Batu sebanyak 19 pelaku usaha dan / atau kegiatan dari 52 pelaku usaha dan / atau kegiatan yang dilakukan pengawasan. Kecilnya ketaatan pelaku usaha dan / atau kegiatan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain rendahnya kesadaran pelaku usaha dan / atau kegiatan terhadap perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup serta mekanisme dan prosedur pengawasan yang dilakukan terlalu rumit. Faktor lain yang menyebabkan antara lain pelaporan masih berupa hard copy yang diserahkan ke Dinas Lingkungan Hidup serta tidak semua pelaku usaha dapat diverifikasi karena keterbatasan personil.

Begitu banyak prasyarat ideal yang harus terpenuhi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menuju terwujudnya *Good Governance*. Demikian pula ketika penerapan *e-government* dipilih menjadi sebuah langkah inovasi untuk peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, dengan mendasarkan pada teori yang ada, serta sekumpulan informasi awal permasalahan seputar implementasi Aplikasi AWas E Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu sebagaimana tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI AWas E (STUDI KASUS PELAYANAN SISTEM INFOMASI PENGAWASAN LINGKUNGAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT APLIKASI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATU)”**.

#### B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang sebagaimana disampaikan di atas, maka rumusan masalah yang akan di analisis melalui penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah penerapan inovasi pelayanan berbasis inovasi pada pelayanan Sistem Informasi berdasarkan aplikasi AWas E di Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu dari sisi efektivitas inovasi, keberhasilan penerapan *e-government*, dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik?
2. Faktor-faktor apa yang mendorong dan permasalahan inovasi pelayanan berbasis aplikasi AWas E pada pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat Kota Batu?

3. Bagaimanakah strategi mengatasi permasalahan dalam inovasi pelayanan berbasis aplikasi AWas E pada pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat Kota Batu?

### C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang serta rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis inovasi pelayanan berbasis inovasi pada pelayanan Sistem Informasi berdasarkan aplikasi AWas E Lingkungan Hidup Kota Batu dari sisi efektivitas inovasi, keberhasilan penerapan *e-government*, dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik.
2. Menganalisis faktor-faktor apa yang mendorong dan permasalahan inovasi pelayanan berbasis aplikasi AWas E pada pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat Kota Batu
3. Menganalisis strategi mengatasi permasalahan dalam inovasi pelayanan berbasis aplikasi AWas E pada pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat Kota Batu.

### D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Praktis

Memberikan masukan dan rekomendasi kepada lembaga terkait dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis aplikasi AWas E pada pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat di Kota Batu.

## 2. Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan untuk menambah khasanah pengetahuan dalam pelayanan publik di bidang perencanaan pembangunan daerah dan bahan perbandingan bagi penelitian sejenis bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis mengacu pada teori terkait sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian berjudul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI AWAs E (STUDI KASUS PELAYANAN SISTEM INFOMASI PENGAWASAN LINGKUNGAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT APLIKASI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA BATU”** sesuai dengan fokus yang telah ditentukan adalah sebagai berikut :

Iklm organisasi yang ada dapat dikatakan sangat kondusif dan mendukung berjalannya inovasi pelayanan ini. Proses kepemimpinan yang berorientasi pada internalisasi nilai-nilai budaya dan prinsip – prinsip pelayanan publik bagi anggota tim kerja dan anggota unit kerja lain yang dalam pelaksanaan tugasnya menggunakan produk inovasi e-goverment dari aksi perubahan ini, sehingga dengan demikian dapat menjamin keberlanjutan produk inovasi ini.

Terdapat faktor-faktor pendukung dalam inovasi pelayanan berbasis aplikasi AWAs E adalah Leadership, Regulation, Budget, Organization, Cultural sebagai faktor internal. Selain faktor internal, ada juga faktor eksternal seperti Information Technology, Business Partner, Community, Academics. Sedangkan Faktor penghambat adalah Tidak adanya Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang IT dan masyarakat pengguna layanan masih banyak yang lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan secara offline

dengan datang secara langsung ke kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu.

Strategi aksi perubahan yang dilakukan oleh Dinsa Lingkungan Hidup Kota Batu terhadap Aplikasi Awas E adalah dengan meningkatkan fasilitas komunikasi dua arah untuk media literasi, koordinasi dan kolaborasi antar stakeholder. Sehingga akan terjadi pengembangan dalam aspek software maupun sumber daya Manusia. Selain itu Dinas Lingkungan Kota Batu melakukan integrasi aplikasi dengan sistem informasi lainnya untuk dikembangkan sebagai sistem informasi baru.

## B. SARAN

Mengacu pada analisis hasil penelitian, maka saran yang dapat disampaikan peneliti terhadap inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi awas e (studi kasus pelayanan sistem informasi pengawasan lingkungan dan penanganan pengaduan masyarakat aplikasi awas e pada Kota Batu yaitu :

### 1. Saran Praktis

1. Bagi Dinas Lingkungan Hidup Kota Batu :
  - a. Melakukan sosialisasi secara bertahap terhadap implementasi kepada masyarakat dan pelaku usaha secara komprehensif
  - b. Peningkatan fasilitas komunikasi dua arah untuk media literasi, koordinasi dan kolaborasi antar *stakeholder*.
  - c. Melakukan integrasi aplikasi dengan sistem informasi lainnya (Sistem Informasi Penataan dan Penataan Lingkungan)
  - d. Dukungan anggaran dalam pengembangan dan peningkatan aplikasi AWAs E
2. Bagi pelaku usaha dan masyarakat :
  - a. Memberikan respon dalam melaksanakan program yang terkait dari hasil yang diperoleh dari penggunaan AWAs E.

- b. Melakukan komunikasi dua arah sehingga dapat diperoleh deteksi dan analisa terhadap kondisi lingkungan di Kota Batu
3. Bagi akademisi :
  - a. Menciptakan peluang penumbuhan keilmuan baru yang dijadikan bagian rujukan ilmu pengetahuan serta menciptakan kolaborasi dengan stakeholder lain
  - b. Pengembangan dan riset untuk memberikan solusi dan kerangka baru yang menciptakan keberlanjutan

## 2. Saran Teoritis

Inovasi penerapan *e-government* di sektor pelayanan publik seakan menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan khususnya bagi pemerintah. Terutama dalam era revolusi industri 4.0, dimana teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat dan bahkan telah mulai menggantikan posisi manusia dalam berbagai pekerjaan teknis.

Mengacu pada hal tersebut, maka diharapkan agar penelitian terkait inovasi penerapan *e-government* di sektor pelayanan publik dapat terus dikembangkan dari berbagai sudut pandang, sehingga dapat berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang menuju terwujudnya *good governance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam .2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan II. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media.
- Anatan, Lina dan Ellitan, Lena. 2009. *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Bandung. CV. Alfabeta
- Budi, Setia. 2019. *Manajemen Perubahan Sektor Publik Pelatihan Kepemimpinan Administrator*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Conyers, D. 1994. *Perencanaan Sosial di Dunia Ketiga*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Damanpour, F.1991. *Organizational Innovation : A meta-Analysis of Effects of Determinats and Moderators*. Academy of Management Journal, Vol 34, No. 3 dalam Tjahjadi B, Arfati R, Puryantini N. 2017. *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Organisasi Dimediasi Inovasi di Organisasi Penelitian Pemerintah*. Jurnal Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia, Vol. 02, No. 02
- Darmawan, Cecep dkk. 2019. *Bela Negara dan Kepemimpinan Pancasila Pelatihan Kepemimpinan Administrator*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. UGM Press



Fariani, Eilly. 2019. *Manajemen Risiko Pelatihan Kepemimpinan Administrator*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Fatwadi, Mochamad. 2019. *Jejaring Kerja Pelatihan Kepemimpinan Administrator*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok. PT. Raja Grafindo Persada

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Penerbit Andi

Islamy, Muhammad I. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik*. Makalah Pelatihan Strategi. Malang

Kunarjo. 2002. *Perencanaan dan Pengendalian Program Pembangunan*. Jakarta. Universitas Indonesia UI Press.

Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara

Makmur & Rohana, Thahir. 2012. *Inovasi dan Kreativitas Manusia Dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung. Refika Aditama.

Marpaung, Marlin P. 2019. *Komunikasi Efektif Pelatihan Kepemimpinan Administrator*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

Miles, M.B, Huberman, A.M dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*,. Edition 3. USA : Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta. UI Press.

Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya Offset

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

Negara Dan Reformasi Birokrasi. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Osborn, Stephen P & Brown, Kerry. 2005. *Managing Change and Innovation in Public Service Organization*. New York. Routledge dalam Pratama, M.R. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai Tambah (Value Added) Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat di Kota Kediri*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 1, No. 2

Pemerintah Indonesia. 1991. *Penindakan Pelanggaran Hukum Lingkungan\_Prosiding Lokakarya*. Jakarta : Kantor Menteri Negara Kependudukan dan Lingkungan Hidup.

Pemerintah Indonesia. 2003. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional e-Government. Jakarta : Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. 2009. *Panduan Pengawasan Lingkungan Oleh Masyarakat Dalam Pemanfaatan Ruang*. Jakarta : Kementerian Negara Lingkungan Hidup.

Pemerintah Indonesia. 2009. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Jakarta : Kementerian Negara Lingkungan Hidup.

Pemerintah Indonesia. 2014. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Pemerintah Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Kehutanan dan Lingkungan Hidup P.22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan / atau Perusakan Lingkungan Hidup dan / atau Perusakan Hutan. Jakarta : Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Pemerintah Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2017 tentang tentang Penerapan Manajemen Resiko Di Lingkungan Kementrian Pendayagunaan Aparatur

Pemerintah Indonesia. 2018. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta : Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pelatihan

Kepemimpinan Administrator. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Pemerintah Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pemerintah Indonesia. 2020. Peraturan Walikota Batu Nomor 117 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup. Kota Batu : Pemerintah Kota Batu.

Pemerintah Indonesia. 2021. Peraturan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Jakarta : Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Pemerintah Indonesia. 2021. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 71 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengawasan Lingkungan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat. Batu : Pemerintah Kota Batu.

Rianto, Budi dkk. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya. Putra Media Nusantara

Riyadi, Bratakusumah. 2004. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Tama

- Rogers, M. Everett. 2003. *Diffusion of Innovation 5th Edition*. Free Press. New York dalam Rahim, Abdur. 2019. *Difusi Inovasi Bekasi Smart City*. Jurnal D1216002. [www.jurnalkommas.com](http://www.jurnalkommas.com)
- Rohman, Ahmad A dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang. Averroes Press.
- Saenab. 2017. *"Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) di Kota Makassar"*. Tesis. Administrasi pembangunan - Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik – Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Said, M. Mas'ud. 2009. *Menggagas Innovative Bureaucracy Dalam Pemerintahan Indonesia*. Malang. UMM Press
- Said, M. Mas'ud. 2012. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang. UMM Press
- Salam, Dharma S. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta. Penerbit Djambatan
- Sangkala. 2013. *Innovative Government : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya. Capriya Publishing
- Saud, Udin Syaefuddin. 2009. *Inovasi Pendidikan*. Bandung. Alfabeta
- Siagian, Sondang P. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Cetakan ke 3. Jakarta. Rineka Cipta
- Silalahi, M. Daud. 2015. *Hukum Lingkungan Dalam Perkembangannya di Indonesia*. Bandung : Keni Media

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suprpti, Wahyu. 2019. *Kepemimpinan Transformasional Pelatihan Kepemimpinan Administrator*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Swasanany, Winantuningtyas Titi. 2019. *Akuntabilitas Kinerja Pelatihan Kepemimpinan Administrator*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Syarien, Muhamad Imam Alfie. 2019. *Diagnosa Organisasi Pelatihan Kepemimpinan Administrator*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Taufiqurokhman dan Satispi, E. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan. UMJ Press.
- Tjokroaminoto, B. 1995. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta. PT. Gunung Agung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang
- Utomo, Tri Widodo W. 1996. *Inovasi Harga Mati : Sebuah Pengantar Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta. Rajawali Press.