

**Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS) di Kelurahan Tanjungpinang Barat**

Oleh  
**KAMARYADI**  
**NIM. 180563201030**

**ABSTRAK**

Peningkatan pelayanan yang saat ini dilakukan oleh pemerintah Tanjungpinang dalam bentuk inovasi pelayanan publik yang berbasis pada sistem teknologi informasi salah satunya adalah dengan meluncurkan aplikasi pelayanan berbasis online *smartphone* yang dikenal dengan aplikasi “SIAP BOS” yang bertransformasi menawarkan kemudahan dalam melakukan pengurusan Administrasi yang sebelum adanya inovasi berbasis sistem Teknologi ini publik harus mengurus Administrasi secara langsung ke kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS) di Kelurahan Tanjungpinang Barat Merujuk pada teori inovasi Rogers yaitu; keuntungan Relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, kemudahan diamati. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan sampel 7 informan yang diantaranya masyarakat pengguna layanan aplikasi SIAP BOS dan aparat Pemerintah Kelurahan Tanjungpinang Barat. Hasil penelitian berdasarkan indikator keuntungan relatif bahwa dalam penerapannya sudah terjalin dengan maksimal karena terdapat beberapa manfaat seperti lebih efektif dan efisien, indikator kesesuaian sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, indikator kerumitan proses pengunggahan Berkas- berkas yang menjadi persyaratan dalam pelayanan yang terkadang tidak sesuai dengan jenis layanan, selain itu adanya kendala dalam performa aplikasi sehingga mengganggu proses layanan, indikator kemungkinan dicoba yang telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan pada penerapan sistem pelayanan manual, serta indikator kemudahan diamati Inovasi SIAP BOS ini menjadi suatu inovasi yang membawa perubahan yang lebih baik, meskipun masih didapati beberapa kendala masyarakat yang belum memahami penerapan pelayanan karena terkendala kurang memahami kemajuan teknologi terutama *smartphone* hal ini banyak dialami oleh masyarakat terutama dari kalangan yang berusia tua ataupun tidak memiliki *smartphone* berbasis android. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penerapan pelayanan publik yang berbasis pada system teknologi informasi “SIAP BOS” di kelurahan tanjungppinang barat peneliti mengambil kesimpulan bahwa dalam penerapan nya sudah terjalin maksimal karena terdapat beberapa manfaat seperti lebih efektif dan efisien dalam proses pelayanan nya.

**Kata Kunci : Penerapan, Inovasi, Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS)**

***Implementation of Public Service Innovations Based on Information Technology Systems Smartphone Online-Based Service Application Systems (SIAP BOS) in West Tanjungpinang urban Village***

By

**KAMARYADI**  
**NIM. 180563201030**

**ABSTRACT**

*Improving services currently carried out by the Tanjungpinang government in the form of public service innovations based on information technology systems, one of which is by launching an online smartphone-based service application known as the "SIAP BOS" application which transforms to offer convenience in carrying out administrative arrangements that were prior to innovation. Based on this technology system, the public must take care of administration directly to the West Tanjungpinang Village office. The purpose of this study is to find out the Implementation of Public Service Innovations Based on Information Technology Systems Smartphone Online-Based Service Application Systems (SIAP BOS) in West Tanjungpinang Village Referring to Rogers' innovation theory namely; Relative advantage, suitability, complexity, trialability, observability. This study used a qualitative research method with a sample of 7 informants, including the community using the SIAP BOS application service and West Tanjungpinang Village Government officials. The results of the study are based on indicators of relative advantage that the implementation has been maximized because there are several benefits such as more effective and efficient, indicators of conformity according to the needs of the community, indicators of the complexity of the process of uploading files that are a requirement in services that are sometimes not in accordance with the type of service, besides that there are problems in application performance that disrupt the service process, indicators of the possibility of being tried which have been tested and proven to have advantages or added value compared to the implementation of manual service systems, as well as indicators of ease of observation This SIAP BOS innovation is an innovation that brings better change, although there are still some obstacles in the community who do not understand the implementation of services because they are constrained by a lack of understanding of technological advances, especially smartphones, this is experienced by many people, especially those who are old or not don't have android based smartphone. Based on the results of the research and discussion of the implementation of public services based on the "SIAP BOS" information technology system in Tanjungpinang Barat sub-district, the researchers concluded that the implementation has been maximally implemented because there are several benefits such as being more effective and efficient in the service process*

***Keywords: Application, Innovation, Online-Based Service Application System Smartphone (SIAP BOS)***