

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Perkembangan Kehidupan manusia Saat ini Menjadi salah satu hal yang Menarik perhatian karena perkembangan yang signifikan salah satunya dalam aspek Perkembangan Teknologi. Salah satu dari wujud perkembangan teknologi saat ini adalah seperangkat komputer yang terhubung dengan bantuan jaringan, yang mampu menghubungkan komputer satu dengan komputer lainnya. Sesuai dengan berkembangnya waktu pada era saat ini komputer dirasa sudah tidak sepenting dahulu setelah terciptanya *smartphone* atau telepon pintar. Telepon pintar atau *smartphone* sudah dapat mewakili komputer secara keseluruhan hingga lebih.

Inovasi pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah agar dapat mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yang mana pengimplementasian tersebut guna mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Elkesaki, 2021:72) dalam penerapannya inovasi pelayanan publik menjadi suatu hal, atau cara dalam mempraktekkan memasang suatu kebijakan strategis untuk pengembangan tata pemerintah yang baik.

E-government menjadi salah satu teknologi informasi yang memiliki andil cukup besar dalam melaksanakan pelayanan publik di pemerintahan indonesia. Di era modern seperti sekarang ini penerapan aplikasi *E-Government* menjadi

standar pemerintah di dalam melayani masyarakat di karenakan keberadaannya menjadi sarana yang membantu dalam memudahkan kegiatan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi yang terkait dengan pemerintahan. masyarakat pada saat ini hanya cukup membuka aplikasi melalui smartphone tanpa harus datang ke kantor pemerintah

Menurut riset ombudsman dalam (Maysara & As'ari, 2021) terdapat beberapa permasalahan yang mendasar dalam hal pemberian pelayanan publik di Indonesia Pertama, masih terdapat instansi yang belum memiliki aturan yang belum memiliki aturan yang jelas mengenai penyediaan pelayanan masyarakat, seperti prosedur pelayanan yang masih dirasa rumit dan berbelit- belit sehingga menyusahkan masyarakat yang menjadi pengguna pelayanan publik.

Kehadiran dari berbagai aplikasi pemerintah, baik aplikasi yang diluncurkan langsung oleh pemerintah pusat maupun aplikasi dari pemerintah daerah sebenarnya sudah memenuhi aturan hukum yang ada di Indonesia yang berlandaskan pada PERPRES Nomor 95 Tahun 2018 yang mengatur tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Yang mana dalam aturan tersebut terdapat 7 prinsip pelaksanaan diantaranya efektif, terpadu, berkesinambungan, efisien, akuntabel, interoperabilitas, aman. Hanya tidak ada peraturan yang dibuat secara khusus untuk mencakup standarisasi dari aplikasi- aplikasi pemerintahan. Dalam penerapan E-Government perlu diperhatikan 5 kriteria yaitu kemudahan permakaian kembali, standarisasi informasi, kemudahan permakaian, transparan dan meningkatkan pelayanan. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata disebabkan masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah

berdasarkan kualitas layanan yang diterima demi keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan efisien. (Wahyuni, 2021:33)

Era industri 4.0 transformasi digital di pemerintahan kota Tanjungpinang terus ditingkatkan dan pemerintah terus berinovasi dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen dokumen penting karena hal tersebut guna mendukung terwujudnya pengembangan dan pemanfaatan aplikasi *E-government*.

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” pada bulan 18 Februari 2022.

Aplikasi tersebut dapat diakses melalui *playstore* di Smartphone Android dan publik bisa mendapatkan berbagai pelayanan seperti Surat keterangan belum memiliki rumah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili lembaga/ usaha, surat pengantar nikah, surat keterangan pindah, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, Serta surat lainnya.

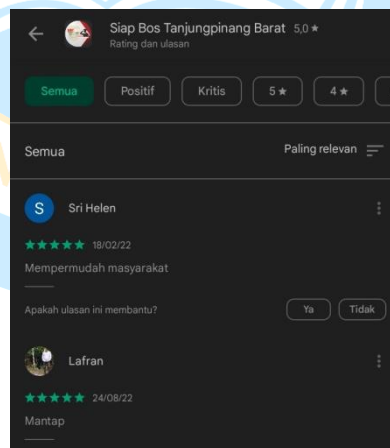


Gambar 1. Logo Aplikasi SIAP BOS

Aplikasi SIAP BOS 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. Yang tentunya akan memakan waktu yang lebih lama dan juga memerlukan biaya transportasi, namun dengan adanya Inovasi ini dapat mendukung kemudahan pelayanan administrasi dan segala perizinan dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang berupa sistem berbasis Online.

Namun Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan ditemukan permasalahan diantaranya kurang massifnya sosialisasi pemanfaatan aplikasi ke masyarakat sehingga penggunaan aplikasi dirasa belum terjalan maksimal, masih banyak masyarakat yang saat ini belum mengetahui mengenai kegunaan aplikasi tersebut. Pada aplikasi *playstore* hanya terdapat satu orang yang memberikan ulasan penilaian terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Dikarenakan belum maksimalnya penggunaan aplikasi ini, sehingga beberapa kelurahan lainnya yang ada di Tanjungpinang belum dapat mencontoh, dikarenakan belum diketahui ini mempermudah masyarakat atau malah mempersulit masyarakatnya.



Gambar 2. Ulasan SIAP BOS di *Playstore*

Berdasarkan uraian yang melatar belakangi permasalahan diatas maka peneliti merasa tertarik untuk menelusuri dan melakukan penelitian dengan judul

“Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS) di Kelurahan Tanjungpinang Barat”. penelitian ini penting dilakukan karena diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan nilai-nilai manfaat yang optimal, baik pada bidang administrasi pemerintahan maupun pada bidang pelayanan publik agar nantinya inovasi pelayanan publik yang berbasis pada sistem teknologi informasi mampu menjadi mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang berbasis teknologi yang tentunya lebih cepat dan efisien serta mendorong *stakeholder* untuk terus bersinergi dan berkontribusi dalam menciptakan inovasi di kota Tanjungpinang.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian- uraian yang telah disampaikan di latar belakang, maka pertanyaan pada penelitian ini dapat dirumuskan yaitu; “Bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS) di Kelurahan Tanjungpinang Barat?”.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari Rumusan Masalah di atas, maka yang menjadi 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

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian ini diharapkan dapat memperoleh suatu manfaat bagi pembaca. Sehingga Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memberikan wacana baru bagi dunia keilmuan serta menjadi salah satu masukan dalam pembuatan kebijakan dimasa yang akan datang menyangkut masalah Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS) di Kelurahan Tanjungpinang Barat
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan objek penelitian yang serupa.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Secara Praktis dari adanya penelitian ini dapat menjadi evaluasi dalam pengembangan bagi Kelurahan Tanjungpinang Barat dalam percepatan proses pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era digitalisasi melalui sistem teknik informasi.