PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK YANG BERBASIS PADA SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI SISTEM APLIKASI PELAYANAN BERBASIS ONLINE SMARTPHONE (SIAP BOS) DI KELURAHAN TANJUNGPINANG BARAT

SKRIPSI

KAMARYADI

NIM. 180563201030

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERISTAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023

PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK YANG BERBASIS PADA SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI SISTEM APLIKASI PELAYANAN BERBASIS ONLINE SMARTPHONE (SIAP BOS) DI KELURAHAN TANJUNGPINANG BARAT

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara

KAMARYADI

NIM. 180563201030

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERISTAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Kamaryadi
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201030
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi	: Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS) di Kelurahan Tanjungpinang Barat

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan,

KAMARYADI

NIM. 180563201030

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama	:	Kamaryadi
Nomor Induk Mahasiswa	:	180563201030
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Judul Usulan Penelitian	:	Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS) Di Kelurahan Tanjungpinang Barat

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi memenuhi kriteria normatif dan ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujiankan.

Menyetujui, tanggal 22 Desember 2022
Pembimbing Utama,

Jamhur Poti SE., M.Si
NIDN. 1010016404

Menyetujui, tanggal 16 Desember 2022
Pembimbing Pendamping,

Agus Hendrayady S.Sos., M.Si
NIDN. 1005087301

Menyetujui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Edison,S.AP.,M.PA
NIP.198612302014041001

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama	: Kamaryadi
Nomor Induk Mahasiswa	: 180563201030
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi	: Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smarthphone (SIAP BOS) Di Kelurahan Tanjungpinang Barat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 10 Januari 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. **Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si** Ketua (.....)
   NIDN. 000118304
2. **Jamhur Poti, SE., M.Si** Anggota 1 (.....)
   NIDN. 1009037101
3. **Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si** Anggota 2 (.....)
   NIP. 197308052021211004
4. **Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos.,M.Si** Anggota 3 (.....)
   NIDN. 1009037101
5. **Chaerey Ranba Sholeh, S.AP., M.A.P** Anggota 4 (.....)
   NIDN. 0002119205

Disahkan Oleh:
Dekan,

Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwaata'ala, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi Sistem Aplikasi Pelayanan Berbasis Online Smartphone (SIAP BOS) Di Kelurahan Tanjungpinang Barat

Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat, guna memperoleh gelar kesarjanaan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha secara maksimal dalam penyelesaiannya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun, penulis sangat menyadari akan kontribusi dari berbagai pihak yang telah membimbing, mendukung, mengarahkan, dan membantu penyelesaian skripsi ini. yang mana skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan oleh berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terimakasih diberikan kepada berbagai pihak, yang telah memberikan semangat secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat, terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji beserta jajaran dan staff rektorat yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menambah ilmu dan wawasan.
2. Bapak Dr.Oksep Adhayanto, S.H., M.H- selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan persetujuannya secara resmi pada judul penelitian, sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.

3. Bapak Edison,S.AP.,M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah banyak membantu dan memberikan arahan selama proses perkuliahan.
4. Bapak Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberi masukan selama perkuliahan.
5. Bapak Jamhur Poti, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang membantu, memberikan arahan, masukan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi saya.
6. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang membantu dalam penyusunan skripsi saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat serta Staff Pelayanan FISIP UMRAH yang telah membantu administrasi selama perkulihan hingga skripsi saya
8. Pihak Kelurahan Tanjungpinang Barat yang telah memberikan dukungan dan kemudahan penulis untuk melakukan penelitian pada instansi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh keluarga, Bapak Usaini dan Ibu Indrawati, serta kakak Sari Susanti dan adek Fika Suci Mutia yang telah memberikan semangat setiap harinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Team Saudara Rantau dan teman- teman camps out day yang selelu memberikan motivasi dan semangat untuk terus menyelesaikan skripsi ini

11. Pemilik NIM. 1701111508 yang telah menjadi mentor dan menemani dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
12. seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang telah berjuang bersama dalam proses perkuliahan, saling mendorong dan memotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa.
13. Rekan- rekan Himpunan Mahasiswa Kota Tanjungpinang yang telah menjadi wadah berproses dan berbagi selama ini.
14. Teman-teman seperkantinan R M Ikmal, Norbaiti, Adji Hardiansyah yang telah bersama-sama saling memotivasi dalam berproses

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan membalas semua kebaikan. Penulis berharap skripsi ini mendapatkan penilaian yang baik, serta bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dalam mencari referensi. Penulis juga berdo'a untuk kebaikan dan pertolongan yang diberikan, agar mendapat rahmat dan ridho dari Allah SWT. Aamiin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tanjungpinang, 15 Desember 2022

Kamaryadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL *(COVER)* i
LEMBAR PERSEMBAHAN ii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN iv
KATA PENGANTAR vi
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ix
ABSTRAK x
ABSTRACT xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 5
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.4. Manfaat Penelitian 5
1.4.1. Manfaat Teoritis 6
1.4.2. Manfaat Praktis 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA 7
2.1. Tinjauan Pustaka 7
2.2. Kerangka Teori 11
2.2.1. Konsep Penerapan 11
2.2.2. Konsep Inovasi 12
2.2.3. Konsep Pelayanan Publik 16
2.2.4. Konsep Teknologi Informasi 20
2.3. Kerangka Pemikiran 23
2.4. Definisi Konsep 24

BAB III METODE PENELITIAN 27
3.1 Pendekatan Penelitian 27
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian 27
3.3 Fokus Penelitian 28
3.4 Sumber Data 28
3.5 Teknik Pengumpulan Data 29
3.6 Informan 30
3.7. Teknik Analisis Data 30
3.8. Jadwal Penelitian 33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian 34
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian 34

4.1.2. Lokasi Penelitian 35
1. Gambaran Umum Kelurahan Tanjungpinang Barat 35
4.2 Hasil Penelitian 41
4.2.1. Identitas Informan 41
4.2.2 Penerapan Inovasi Pelayanan Publik yang berbasis Teknologi Informasi SIAP BOS di Kelurahan Tanjungpinang Barat 41
1. Keuntungan Relative (*Relative advantage)* 42
2. Kesesuaian (Compability) 50
3. Kerumitan *(Complexity)* 56
4. Kemungkinan dicoba *(Triability)* 63
5. Kemudahan diamati *(Observability)* 68
4.3 Pembahasan 72
4.3.1 Inovasi Pelayanan Publik yang Berbasis Pada Sistem Teknologi Informasi dengan Keuntungan Relative 73
4.3.2 Inovasi pelayanan publik yang berbasis pada sistem teknologi informasi dengan Kesesuaian 74
4.3.3 Inovasi pelayanan publik yang berbasis pada sistem teknologi informasi dengan Kerumitan 74
4.3.4 Inovasi pelayanan publik yang berbasis pada sistem teknologi informasi dengan Kemungkinan dicoba 75
4.3.5 Inovasi pelayanan publik yang berbasis pada sistem teknologi informasi dengan Kemudahan diamati 75
4.4. Kendala pada Penerapan Inovasi Pelayanan Publik yang berbasis Teknologi Informasi SIAP BOS di Kelurahan Tanjungpinang Barat 76
4.4.1 Kendala dari Masyarakat 76
4.4.2 Kendala dari Pemerintah 78

BAB V PENUTUP 81
5.1 Kesimpulan 81
5.2 Saran 84

DAFTAR REFERENSI 86
LAMPIRAN 89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 12

Tabel 3.1 Informan Penelitian 31

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 34

Tabel 4.1 Mata Pencaharian Masyarakat Kelurahan tanjungpinang Barat 38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo SIAP BOS..... ...4

Gambar 2. Ulasan SIAP BOS di Playstore.....5

Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....28

Gambar 4. Tampilan Awal Layanan SIAP BOS 35

Gambar 5. Peta Wilayah Kelurahan Tanjungpinang Barat..... 36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara 89

Lampiran 2. Dokumentasi 92

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas 95

Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol 96

Lampiran 5. Surat Penunjukkan Dewan Penguji seminar Usulan Penelitian 97

Lampiran 6. Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing 99

Lampiran 7. Surat keterangan penelitian dari kelurahan 101