

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA
DIGITALISASI PADA KANTOR DESA BUKIT PEDUSUNAN
KECAMATAN KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata Satu
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

FITRI AYU LESTARI
NPM. 200411007

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2024**

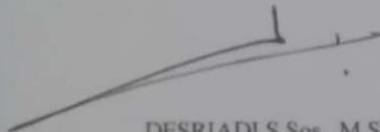
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FITRI AYU LESTARI
NPM : 200411007
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI ERA DIGITAL PADA KANTOR DESA BUKIT
PEDUSUNAN KECAMATAN KUANTAN MUDIK
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

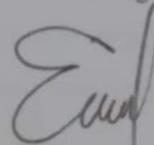
Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

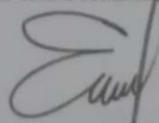


DESRIADI S.Sos., M.Si
NIDN.1022018302



EMILIA EMHARIS S.Sos., M.Si
NIDN.1002059002

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS S.Sos., M.Si
NIDN.1002059002

PENGESAHAN

Diperiksa Dan Disahkan Oleh

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :

Hari : Rabu

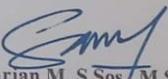
Tanggal : 22

Bulan : Mei

Tahun : 2024

Tim Penguji

Ketua Dewan Sidang


Sarjan M. S.Sos., M.Si
NIDN.1008128002

Sekretaris Dewan Sidang


Emilia Emharis, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

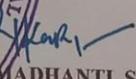
1. DESRIADI, S. Sos., M.Si (Pembimbing 1) (.....)
2. EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si (Pembimbing 2) (.....)
3. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si (Anggota) (.....)
4. ALSAR ANDRI, S. Sos., M.Si (Anggota) (.....)

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Dekan



DEKAN *MADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL PADA KANTOR DESA BUKIT PEDUSUNAN KECAMATAN KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

OLEH

**FITRI AYU LESTARI
NPM. 200411007**

Peningkatan pelayanan publik sangat penting untuk menghadapi era revolusi digital yang terus berlangsung sejalan dengan agenda besar reformasi birokrasi. Digitalisasi pelayanan publik menjadi strategi yang terus dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah untuk mempermudah penerima layanan mengakses berbagai layanan yang disediakan. Di samping itu, akselerasi digital di tengah Pandemi Covid-19 turut serta mendorong kantor desa bukit Pedusunan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital sesuai dengan cita-cita era revolusi digital. Oleh sebab itu, penelitian ini bermaksud untuk melihat strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam menghadapi era revolusi digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui kondisi pelayanan publik di Kantor Desa Bukit Pedusunan; (2) mengidentifikasi faktor lingkungan internal dan eksternal Kantor Desa Bukit Pedusunan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan (3) menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Kantor Desa Bukit Pedusunan dalam menghadapi era revolusi digital. Teori besar yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen strategi dan teori kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara mendalam, studi literatur (penelitian terdahulu), dan FGD. Dalam hasil peneliti yang didapat diketahui bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era globalisasi pada kantor desa bukit pedusunan yang dilakukan belum berjalan dengan baik dengan banyak hambatan seperti kurangnya kemampuan perangkat desa dalam mengelola dan memahami dunia digital serta pengoperasian komputer yang menyebabkan kurang baiknya pelayanan di Kantor Desa Bukit Pedusunan

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan Publik, Revolusi Digital

ABSTRACT

STRATEGY TO IMPROVE THR QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE DIGITAL ERA AT THE BUKIT PEDUSUNAN VILLAGE OFFICE KECAMATAN KUANTAN MUDI Kuantan Singingi District

BY

**FITRI AYU LESTARI
NPM. 200411007**

Improving the quality of public services is very important to face the era of the digital revolution that continues in line with the big agenda of bureaucratic reform. Digitalization of public services is a strategy that continues to be carried out by various government agencies to make it easier for service recipients to access various services provided. In addition, digital acceleration in the midst of the Covid-19 pandemic also encourages bukit pedusunan village office to improve the quality of public services for the community by utilizing digital technology in accordance with the ideals of the digital revolution era. Therefore, this study intends to look at the strategy of improving the quality of public services in the face of the digital revolution era. The purpose of this study is to (1) Determine the condition of public services in bukit pedusunan village office; (2) identify internal and external environmental factors of bukit pedusunan village office in improving the quality of public services, and (3) analyze the strategy of improving the quality of public services by bukit pedusunan village office in facing the era of the digital revolution. The big theory used in this study is the theory of Strategy Management and public service quality theory. This study uses descriptive qualitative research methodology. Data collection techniques in this study used observation methods, in-depth interviews, literature studies (previous research), and FGDs. From the result to the researcher, it is known that the strategy to imporove the quality of public services in the era globalization at the rural bukit pedusunan office has not gone well with many obstacles such as the low ability of village officials to manage and understand the digital world and operating computers which causes poor service at the bukit pedusunan office.

Keywords : Strategy, Quality Of Public Services, Digital Revolution

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kami sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL PADA KANTOR DESA BUKIT PEDUSUNAN KECAMATAN KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk Mendeskripsikan kualitas pelayanan dan Mendeskripsikan bentuk strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital di kantor desa bukit pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik. Penulis menyadari bahwa Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak M. Irwan, S.E., M.M selaku Plt Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan, waktu, bantuan, semangat dan saran untuk menyelesaikan proposal ini

4. Bapak Desriadi S.Sos., M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan, waktu, dorongan, saran dan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan proposal ini
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah mendidik penulis selama perkuliahan, serta Bapak dan Ibu pegawai tata usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
6. Orang Tua tercinta penulis serta seluruh anggota keluarga yang selalu memberi motivasi dan semangat dalam menyelesaikan proposal ini dan atas Do'a, kasih sayang, dukungan, dan kesabaran terhadap penulis
7. Teman – teman pejuang cumlaude yang saling menguatkan dan sama-sama berjuang dalam menyusun dan mengerjakan serta selalu mendukung dalam pembuatan proposal ini

Demikian laporan skripsi ini, saran dan kritik yang sifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya laporan skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

Teluk Kuantan, Maret 2024

FITRI AYU LESTARI

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kegiatan	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Administrasi Negara	9
2.1.2 Teori Organisasi	14
2.1.3 Pengetian Pelayanan	16
2.1.4 Teori Revolusi Industri 4.0	20
2.1.5 Pengertian Strategi	24
2.1.6 Pengetian Pelayanan Publik	36
2.2 Kerangka Pemikiran	39
2.3 Hipotesis	40
2.4 Definisi Operasional	40
2.5 Variabel Operasional	41
BAB III HASIL KEGIATAN	
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Informan Penelitian	42
3.3 Sumber Data	44
3.3.1 Data Primer	44
3.3.2 Data Sekunder	44
3.4 Fokus Penelitian	44
3.5 Lokasi Penelitian	44

3.6 Metode Pengumpulan Data	45
3.6.1 Observasi	45
3.6.2 Wawancara	46
3.6.3 Dokumentasi	46
3.7 Metode Analisis Data	46
3.7.1 Reduksi Data	46
3.7.2 Penyajian Data	47
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	47
3.8 Jadwal Penelitian	48
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Desa Bukit Pedusunan	49
4.2 Kondisi Umum Desa	50
4.2.1 Geografi	50
4.2.2 Keadaan Sosial Ekonomi Penduduk	50
4.3 Struktur Pemerintahan	54
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Desa dan Perangkat Desa	55
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Identitas Responden	64
5.2 Hasil Penelitian	66
5.2.1 Strategi Peningkatan Pelayanan Publik	66
5.2.1.1 Mengembangkan Sistem Pelayanan	67
5.2.1.2 Menata Sistem Manajemen dan Proses Kerja	70
5.2.1.3 Memanfaatkan Teknologi Dengan Maksimal	72
5.2.1.4 Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha	74
5.2.1.5 Mengembangkan Kapasitas SDM	76
5.2.1.6 Melaksanakan Pengembangan Dengan Sistematis ..	78
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Operasional Variabel	41
Tabel 3.1 Jumlah Informan Penelitian	43
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	48
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk	51
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.3 Mata Pencarian	52
Tabel 4.4 Kepemilikan Ternak	52
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana Desa	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Bukit Pedusunan	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 2 berbunyi “Undang - Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” pasal 3 berbunyi “Tujuan undang - undang tentang pelayanan publik adalah; a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas - asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang - undangan; dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Desa Bukit Pedusunan merupakan salah satu desa dari 24 yang ada di Kecamatan Kuantan Mudik, Kabupaten Kuantan Singingi yang terletak di dataran tinggi yang berjarak \pm 3 km kearah dari timur dari kota kecamatan, desa ini mempunyai luas 18 km² berbatasan dengan kecamatan gunung toar, dengan jumlah penduduk 1414 jiwa dengan 273 kk yang didalamnya terdapat perangkat – perangkat desa yang membantu mengurus serta mengoptimalkan desa serta menuju pelayanan public yang baik di era digitalisasi

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat mutlak untuk dilaksanakan. Sebab kalau tidak dilaksanakan akan melahirkan suatu gejala sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan negara. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini bermaksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan

publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat.

Menurut Subarsosno (dalam Alwi Hashim Batubara, 2015 : 23) mendefinisikan pelayanan publik adalah sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia ke-4, yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan angsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dengan demikian, pemerintah melakukan berbagai strategi agar dapat menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan, pemberdayaan serta peran masyarakat. Salah satunya upaya yang dapat dilakukan pemerintah adalah dengan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat lanngsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik

secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah.

Menurut Hayat (dalam Kamaruddin Sellang, 2019 : 4) Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, efisien, dan nyaman kepada masyarakat. Berbagai isu implementasi perlu dianalisis dan diperhatikan agar implementasi otonomi daerah dapat berjalan dengan baik, agar terciptanya pola pemerintahan yang baik, efisien, dan efektif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat/publik.

Apabila dilihat dari fungsi utama pemerintahan daerah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan, maka menjadi keharusan pemerintahan untuk melakukan

perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi fenomena saat ini, kepercayaan masyarakat /publik terhadap kinerja pemerintah atau pelaku birokrasi pelayanan masih mengalami pergeseran oleh akibat dari masih terdapatnya kinerja aparatur pemerintahan atau birokrasi yang masih rendah. Masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah, khususnya di desa Bukit Pedusunan Kabupaten Kuantan Singingi Kecamatan Kuantan Mudik, baik yang secara langsung maupun tidak langsung, seperti keluhan terhadap prosedur layanan yang belum jelas, belum transparansi prosedur layanan melalui papan informasi atau secara online, waktu penyelesaian layanan yang belum jelas dan belum transparan, dan belum partisipatif, sarana atau jaringan internet belum lengkap dan belum memadai, serta belum adanya sosialisasi ke publik melalui media *offline* maupun *online*. Hal - hal inilah yang menimbulkan ketidakpahaman publik akan prosedur layanan, sehingga terkadang masyarakat harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan yang diminta. Disisi lain masyarakat mengharapkan akan hak - haknya untuk dilayani dengan baik, cepat, tepat, akurat, mudah, bebas biaya, dan transparan.

Pelayanan publik yang baik dan inovatif dapat memberika dampak yang baik pula kepada masyarkat, dimana nantinya masyarakat akan makin berkembang dengan seiringnya perkembangan teknologi saat ini. Pelayanan publik di era digitalisasi sendiri lebih kepada teknologi berbasis internet sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih efektif dan

efisien. Pelayanan publik yang berbasis teknologi digital dapat dipahami sebagai upaya dari pemerintahan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih cepat dan efektif serta efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Apalagi dengan banyak masyarakat Bukit Pedusunan yang melakukan pelayanan pada kantor desa bukit pedusunan akan lebih baik jika akan mendapatkan suatu pelayanan yang mudah diakses dan lebih cepat tanpa harus banyak membuang waktu dan prosedur yang jelas.

Sebagai upaya pemenuhan akan hal tersebut, maka Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dijadikan sebagai acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, hingga sekarang kualitas pelayanan publik masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit dijangkau dan diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat.

Seluruh perangkat birokrasi pemerintah, perlu menyadari bahwa hakikat pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan

menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan hanya untuk segelintir orang.

Sesuai dari suatu keluhan dari salah seorang masyarakat Desa Bukit Pedusunan yang mendapatkan suatu bentuk pelayanan yang berbelit - belit dengan bentuk persyaratan yang tidak sesuai dengan prosedur, dengan itu masyarakat tersebut harus bolak - balik untuk melengkapi persyaratan tersebut.

Oleh karna itu penulis merasa tertarik untuk meneliti proses serta kendala dalam pelayanan di era digitalisasi di Desa Bukit Pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi seperti sekarang dalam perangkat desa tersebut, maka penulis memandang penelitian ini harus dilakukan agar bisa melakukan identifikasi pelayanan yang dibutuhkan pada era digital yang akan dituangkan dalam Skripsi yang berjudul: **"Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Pada Kantor Desa Bukit Pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi"**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi perumusan masalah yaitu :

Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Pada Kantor Desa Bukit Pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital Pada Kantor Desa Bukit Pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini mengarah kepada aspek berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori tentang pelayanan dalam era digitallisasi dan sebagai bahan referensi bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbang saran dan masukan bagi pemerintah khususnya di Desa Bukit Pedusunan, Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pegawai.

1.4.3 Manfaat Penulis

Adapun manfaat langsung bagi penulis yaitu dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan dalam penulisan skripsi yang terkait masalah yang diteliti, serta merupakan tugas akhir bagi penulis dalam penyusunan studi.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian baik melalui observasi dan wawancara mengenai “Strategi Kualitas Pelayanan Publik Diera Digitalisai Pada Kantor Desa Bukit Pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi” maka dapat penulis simpulkan bahwa strategi yang dilakukan belum berjalan dengan baik.

6.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah pemerintah Desa Bukit Pedusunan perlu memperhatikan lagi kemampuan para perangkat desa dalam bentuk suatu pelayanan, serta lebih memperhatikan untuk memahami sistem pengoperasian komputer oleh perangkat desa guna untuk meningkatkan pelayanan apalagi dalam era kemudahan dalam dunia digital seperti ini.

Pemberian motivasi dan inovasi yang diberikan kepala desa serta antara perangkat desa antara perangkat desa lebih diperhatikan sebagai bentuk suatu cara dalam meningkatkan semangat kerja dalam melayani serta bentuk kerjasama antar kelompok lebih di tingkatkan walaupun adanya suatu perbedaan perangkat sehingga terciptanya suatu pelayanan yang diinginkan dan mempermudah pekerjaan dalam dunia digital.

DAFTAR PUSTAKA

A

Aan Komariah, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
Anggara, Sahya.2016.*Ilmu Administrasi Negara*.Pustaka Setia.Bandung
Assauri, Sofian.2016.*Strategi Manajemen*.Raja Grafindo:Jakarta

B

Bintoro, M.t.,Drs. Daryanto. 2017 *Buku Manajemen Kinerja karyawan* :
Yogyakarta : Gava Media.
Buku Pedoman Penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Program Studi Ilmu
Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan
Singingi

F

Fithriyyah, Mustiqowati Ummul. 2021. *Dasar – Dasar Teori
Organisasi*.Rdev:Pekanbaru

H

Hamim, Sufian, Dkk.2013.Administrasi, Organisasi Dan
Manajemen.Trussmedia:Daerah Istimewa Yogyakarta

I

Irawan Soehartono. 2015. *Metode Penelitian Sosial suatu teknik penelitian
bidang kesejahteraan sosial dan ilmu sosialnya*. PT REMAJA
ROSDAKARYA. Jl. Ibu Inggit Garnasih No. 40, Bandung.
Irwan Sohartono.2019. Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, Dan R&D.
Alfabeta:Bandung

J

Jaelani.2021.*Teori Organisasi*. Yayasan Prima Agus Teknik Redaksi:
Semarang

K

Kasmir, 2016. *Manajemen sumber daya manusia (Teori dan Praktik)*.
Depok : PT Rajagrafindo Persada.

M

Maulidah, Sri, Dkk . Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (Paten). Indra Prahasta:Bandung
Muhammad Busro, 2018. *Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*
Muhammad Busro. 2018. *Teori-Teori manajemen sumber daya manusia*. :
Prenadamia Group (Divisi Kencana). Jl. Tandra Raya No. 23
Rawamangun. Jakarta 13220.
Muhammad. 2019. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*.Unimal Press :
Sulawesi

P

Priyono Marnis, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Zifatma Publisher Jl. Taman Pondok Jati J 3, Taman Sidoarjo
Program studi ilmu administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi. 2019. *Buku pedoman penyusunan tugas akhir Skripsi*

R

Rangkuti, Freddy.2013. *Costumer Service Satisfaction & Call Center*.Gramedia:Jakarta

S

Sari, Eliana.2016.Teori Organsasi (Konsep Dan Aplikasi).Jayabaya University Press:Jakarta Timur

Sellang, Kamaruddin.2019.*Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.Qiara Media:Jawa Timur

Siswandi,2017. *Administrasi Logistik & Gudang*

Skripsi Mariani Optimalisasi Sumber Daya Manusia Perangkat Desa Di Desa Built Pedusunan Kecamatan Kuantann Mudik Kabupaten Kuantan Singingi

Skripsi strategi peningkatan pelayanan melalui website pada bkpmnd provinsi Sulawesi selatan(2016)

Suherman.2020.Industri 4.0 vs Society 5.0.Pena Persada:Jawa Tengah

Sutrisno, Edy, 2016. *Manajemen Sumber daya manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadammedia Group.

W

Warsono, Hardi, dkk. 2019.Buku Ajar Teori Administrasi.Salemba:Semarang