



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

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

Fitri Ayu Lestari¹, Desriadi², Emilia Emharis³

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi

Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kabupaten Kuantan Singingi

email : fitryayulestary22@gmail.com¹, descopaliang@gmail.com²,
papamarwah@gmail.com³

Abstract

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. 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.). From the result to the researcher, it is known that the strategy to improve 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

Abstrak

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. 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. 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



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini ditujukan kepada setiap warga negara dan penduduk yang memerlukan barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa "Undang-Undang tentang pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik." Selanjutnya, Pasal 3 menjelaskan bahwa tujuan undang-undang ini mencakup: a) penetapan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; b) penciptaan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan dan korporasi yang baik; c) pemenuhan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d) penyediaan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik yang cepat dan tepat sangat penting dalam konteks informasi dan globalisasi yang berkembang pesat saat ini. Keterlambatan dalam pelaksanaan dapat memicu gejolak sosial dan berpotensi menyebabkan disintegrasi bangsa, yang pada akhirnya dapat mengarah pada perpecahan dan kehancuran negara. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 mengenai petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Petunjuk teknis ini ditujukan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan kejelasan bagi semua penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis terhadap perangkat desa, dapat disimpulkan bahwa seluruh elemen birokrasi pemerintah harus menyadari bahwa inti dari pelayanan adalah semangat pengabdian yang menekankan pada efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam proses pembangunan. Hal ini tercermin dalam perilaku yang mengutamakan melayani daripada dilayani, mendorong daripada menghambat, mempermudah daripada mempersulit, serta bersikap sederhana dan tidak berbelit-belit. Selain itu, pelayanan harus bersifat terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk sekelompok individu tertentu.

Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai proses dan tantangan dalam pelayanan di era digital di Desa Bukit Pedusunan, Kecamatan Kuantan Mudik, Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital yang sedang berlangsung dalam perangkat desa. Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi jenis pelayanan yang diperlukan di era digital. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital di Kantor Desa Bukit Pedusunan, Kecamatan Kuantan Mudik, Kabupaten Kuantan Singingi.

2. TINJAUAN PUSTAKA



2.1 Landasan Teori

2.1.1 Tinjauan Pustaka

Administrasi adalah sebuah istilah yang bersifat generik, yang mencakup semua bidang kehidupan. Karena itu, banyak sekali definisi mengenai administrasi. Sekalipun demikian, ada tiga unsur pokok dari administrasi. Tiga unsur ini pula yang merupakan pembeda apakah sesuatu kegiatan merupakan kegiatan administrasi atau tidak. Dari dimensi administrasi yang ada, kita dapat mengelompokkan administrasi dalam pengertian proses, tata usaha dan pemerintahan atau administrasi negara. Sebagai ilmu, administrasi mempunyai berbagai cabang, yang salah satu diantaranya adalah administrasi negara.

Menurut Robbins (dalam Muhammad, 2019 : 29) mengemukakan bahwa *Administration in the universal process of vilocity getting activities completed with and through other people* (administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas – aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dan melalui orang lain).

Menurut Charles A.Beard (Kamaruddin Sellang,dkk, 2016 : 10), Demikian pentingnya administrasi menyatakan “tidak ada suatu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi”. Kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab dan kelangsungan hidup dari peradaban itu sendiri sangat tergantung atas kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah masyarakat modern.

2.1.2 Teori Organisasi

Organisasi dapat diartikan sebagai kumpulan beberapa orang yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi dalam bentuk apapun akan selalu ditemui dalam kehidupan sehari-hari. Organisasi merupakan unsur yang dibutuhkan dalam kehidupan bermasyarakat dengan beberapa alasan, seperti organisasi digunakan untuk mendapatkan sesuatu yang tidak mungkin dapat kita lakukan sendirian, dengan bekerja sama individu-individu dapat menyelesaikan tugas-tugas yang apabila dikerjakan seorang diri tidak akan tercapai, organisasi dapat menyediakan pengetahuan yang berkesinambungan serta dapat menjadi sumber karier yang penting.

Menurut Kusdi (dalam Mustiqowati Ummul Fithriyyah, 2021 : 1) Organisasi berasal dari bahasa Yunani Organon, yang berarti “alat” yang merupakan satu kesatuan yang utuh yang secara sadar dikoordinasikan secara sistematis dengan pembatasan ruang lingkup tertentu yang telah menjadi kesepakatan bersama untuk mencapai suatu tujuan bersama.

2.1.3 Teori Pelayanan

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintahan sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintahan dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

Menurut Freddy Rangkuti (2013 : 3) Pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas. Jika pelayanan yang



diterima konsumen melebihi harapan konsumen, maka pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik atau ideal. Namun jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen, Maka pelayanan dikatakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan – kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan konsumennya.

2.1.4 Teori Revolusi Industri 4.0

Revolusi Industri 4.0 dapat menyatukan dunia digital dan fisik serta menawarkan peluang baru untuk mengumpulkan, menyebarkan dan menggunakan informasi. Hal ini berpotensi untuk meningkatkan efisiensi dan mendorong inovasi dalam skala besar didalam perusahaan.

Menurut Savitri (2019:7) Dengan munculnya Revolusi Industri 4.0 akan banyak teknologi membantu pekerjaan-pekerjaan manusia untuk meningkatkan produksi didalam perusahaan, serta dapat mempercepat proses pekerjaan dan memaksimalkan jam dalam bekerja.

Menurut Prof. Klaus Schwab (2019 : 23) Revolusi Industri 4.0 muncul ditandai dengan adanya terobosan-terobosan baru di bidang teknologi yang meliputi bidang luas seperti kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence-AI*), internet untuk segala (*Internet of Things- IoT*), kendaraan otomatis, pencetakan 3 dimensi (*3D*), nanoteknologi, bioteknologi, sains material, penyimpanan energi, serta komputasi kuantum.

2.1.5 Teori Strategi

Menurut Sofian Assauri (2016 : 4), Istilah strategi dirumuskan sebagai suatu tujuan yang dicapai upaya untuk mengkomunikasikan apa saja yang akan dikerjakan. Oleh siapa yang mengerjakannya, serta kepada siapa saja hal – hal tersebut pula dikomunikasikan dan juga perlu dipahami mengapa hasil kinerja tersebut perlu dinilai.

Menurut Bryson (dalam Kamarudin Sellang,dkk, 2019 : 109-110) mengemukakan bahwa “Strategi merupakan salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi untuk membantu dan memecahkan masalah terpenting yang mereka hadapi. Dengan strategi, organisasi dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar”. perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

1. Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategi e-government Mengembangkan sistem pelayanan
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal
4. Meningkatkan peran dengan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

Jika indikator strategi tercapai maka pelayanan publik pun akan tercapai dengan baik. Strategi yang digunakan sangat dipengaruhi oleh bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Menurut Chandler (dalam Kamarudin Sellang, dkk, 2019 : 109) bahwa strategi dapat didefinisikan sebagai “penetapan dari tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi serta penggunaan serangkaian tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut”.

3. Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Pada Kantor Desa Bukit Pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan data penelitian yang dianalisis maka dilakukan pembahasan tentang hasil penelitian. Maka indikator yang menjadi penilaian dan dapat ditarik kesimpulannya dapat dilihat sebagai berikut.

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh oleh peneliti, terdapat informasi mengenai setiap item penilaian indikator yang telah ditetapkan. Dari wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi di Kantor Desa Bukit Pedusunan, Kecamatan Kuantan Mudik, Kabupaten Kuantan Singingi, belum berjalan dengan optimal. Hal ini terlihat dari kesimpulan indikator pertama yang berkaitan dengan pengembangan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, dan terjangkau oleh masyarakat. Indikator ini belum dilaksanakan dengan baik, karena tidak semua akses dapat dijangkau oleh masyarakat, mengingat hanya sebagian kecil digitalisasi yang diterapkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, strategi yang ada juga terhambat oleh kurangnya kemampuan dan pemahaman perangkat desa terhadap kemajuan teknologi. Dari delapan perangkat desa, hanya dua yang memiliki pemahaman yang memadai mengenai teknologi dan pengoperasian komputer, yang berpotensi menghambat pelaksanaan strategi peningkatan pelayanan tersebut.

- 2 . Menata Sistem Manajemen dan Proses Kerja

Terkait indikator kedua, yaitu penataan system manajemen dan proses kerja di era globalisasi untuk memberikan pelayanan yang optimal, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa banyak tugas yang dikerjakan oleh perangkat desa dilakukan pada saat - saat terakhir, yang mengakibatkan penumpukan pekerjaan dan kelalaian dalam menyelesaikan tugas. Kondisi ini berisiko menghasilkan output yang tidak memenuhi harapan, karena dikerjakan secara terburu – buru, yang pada gilirannya menimbulkan tekanan kerja bagi perangkat desa. Akibatnya, peningkatan kualitas pelayanan pun tidak dapat berjalan dengan baik.

3. Memanfaatkan Teknologi Informasi Secara Optimal

Berdasarkan analisis terhadap indikator ketiga, dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi oleh perangkat desa di Bukit Pedusunan belum optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur dan perangkat desa memiliki kemampuan



dalam menjalin hubungan kerja, sehingga kualitas pelayanan dapat diukur dari ketelitian mereka dalam melaksanakan tugas. Namun, pemanfaatan teknologi masih terbatas oleh kemampuan perangkat desa dalam mengidentifikasi perubahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan di masa depan. Akibatnya, perkembangan teknologi tidak sejalan dengan kesiapan perangkat desa, yang mengakibatkan ketidaksetaraan antara kemajuan teknologi dan kemampuan Sumber Daya Manusia di desa Bukit Pedusunan.

4. Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha Dan Mengembangkan Industry Telekomunikasi Dan Teknologi Informasi

Berdasarkan analisis terhadap jawaban indikator keempat, dapat disimpulkan bahwa upaya untuk meningkatkan partisipasi dunia usaha dan mengembangkan teknologi informasi masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya motivasi dari perangkat desa dalam menghasilkan kinerja yang berkualitas dan berkuantitas. Situasi ini berdampak pada semangat kerja perangkat desa, sehingga diperlukan dorongan agar mereka lebih antusias dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta pengembangan industri dan teknologi informasi yang lebih baik di kantor desa Bukit Pedusunan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. Mengembangkan Kapasitas Sumber Daya Manusia Baik Pada Pemerintahan Maupun Daerah Otonom, Disertai Dengan Meningkatkan *E-Literacy* Masyarakat

Hasil wawancara mengenai indikator kelima menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia telah dilaksanakan, namun banyak perangkat desa yang belum siap menghadapi kemajuan teknologi. Hal ini mengakibatkan proses pengembangan kapasitas yang telah dilakukan tidak berjalan dengan baik. Selain itu, meskipun telah dilakukan kunjungan-kunjungan, hanya sebagian perangkat desa yang mampu menyerap hasil studi untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia di pemerintahan. Namun, kerja sama tim yang terjalin berjalan dengan baik karena masih ada sistem saling membantu antar perangkat desa, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berlangsung dengan cukup baik dan lancar

6. Melaksanakan Pengembangan Dengan Sistematis

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator keenam, pengembangan yang sistematis perlu dilaksanakan dengan mempertimbangkan potensi ketidakpastian secara terencana melalui tahapan yang realistis, serta menetapkan sasaran yang terukur dan dapat dipahami oleh seluruh perangkat desa. Meskipun pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan telah dilaksanakan, perbedaan kemampuan antar perangkat desa menyebabkan hanya sebagian kecil yang memahami rencana yang telah dibuat. Selain itu, kurangnya kesadaran perangkat desa akan pentingnya transisi dari dunia non-digital ke dunia digital mengakibatkan strategi yang dirancang tidak berjalan dengan baik, serta menghambat kemampuan perangkat desa dalam memahami dan mengelola aspek digital, yang pada gilirannya berdampak negatif pada kualitas pelayanan.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara mengenai “Strategi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi pada Kantor Desa Bukit



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Pedusunan Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi” menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan masih belum berjalan dengan optimal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, Ayah dan Ibu, serta kepada saudara dan saudari yang telah memberikan semangat, dukungan, doa, nasihat, saran, serta kasih sayang yang tak ternilai dan pengorbanan yang tiada henti. Selain itu, penulis juga menyampaikan rasa syukur kepada Universitas Islam Kuantan Singingi sebagai tempat penulis menimba ilmu. Ucapan terima kasih khusus ditujukan kepada Ibu Ikrila Maelani selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara dan dosen pembimbing II penulis, , Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si sebagai dosen pembimbing I penulis, serta kepada seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, dan juga kepada teman-teman seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya.2016.*Ilmu Administrasi Negara*.Pustaka Setia.Bandung
- Assauri, Sofian.2016.*Strategi Manajemen*.Raja Grafindo:Jakarta
- Atun, Sri Chasanah.”Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Islam”.*Skripsi*.Purwokerto:Institut Agama Islam Negeri, 2015.
- 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.*
- Rangkuti, Freddy.2013. *Costumer Service Satisfaction & Call Center*.Gramedia:Jakarta
- Sellang, Kamaruddin.2019.*Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*.Qiara Media:Jawa Timur
- Sugiono.Metode Penelitian Manajemen.Bandung:Alfabeta,2016