

ABSTRACT

**QUALITY MANAGEMENT IN PUBLIC SERVICES APPLICATION
I-KEPRI LIBRARY AND ARCHIVES SERVICE OF
RIAU ISLANDS PROVINCE**

Agus Andreano. 2300017004. Program Pasca Sarjana.
Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
Agusandreano1698@gmail.com

The purpose of this research is to determine the development of the use of the I-Kepri application at the Library and Archives Service of the Riau Islands Province in an effort to improve the quality of public service management and develop digital services for the residents of Tanjungpinang City.

The method used in this research was descriptive qualitative and included a survey approach with several informants, including heads of departments, functional staff, and officers or librarians involved in library services. Five library users were also included.

The data analysis methods used in this study included qualitative data analysis, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The data types used were primary and secondary data.

Overall, it can be concluded that the I-Kepri application has made a positive contribution to improving the quality of public services in the library sector. This application facilitates public access to digital information and collections, while strengthening the library's image as an institution that adapts to technological advances. However, to achieve more optimal results, strategic steps are needed, such as: Improving the technical quality of the application through system updates, adding features, and fixing bugs. Improving the digital literacy of librarians and users to ensure more effective application utilization. Conducting satisfaction surveys and periodic evaluations to ensure services remain relevant to community needs. Increasing promotion and dissemination of the I-Kepri application to ensure wider public awareness and use.

Keywords: *Management Quality, Public Services, I-Kepri Application, Library and Archives Service of Riau Islands Province*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karna berkat izin dan kuasanya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “KUALITAS MANAJEMEN PADA PELAYANAN PUBLIK APLIKASI I-KEPRI DINAS PEPRUSTAKAAN DAN KEARSIAPAN PROVISI KEPULAUAN RIAU” guna menyelesaikan syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Pasca Sarjana Program Magister Administrasi Publik di Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang. Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulisan Tesis ini tidak terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA.. Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu sebanyak-banyaknya di Universitas yang bapak pimpin saat ini.
2. Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Maritim Raja Ali Haji, yang telah memberikan saya kesempatan untuk mengenyam pendidikan di Magister Administrasi Publik Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Dr. Armauliza Septiawan, S.Sos., M.S. selaku Koordinator Magister Administrasi Publik dan juga sebagai komisi Pembimbing pendamping yang telah memberikan kesempatan dan melaksanakan pendidikan selama masa perkuliahan serta telah membimbing peneliti dalam menyusun tesis yang telah disusun.
4. Dr. Nur Ilmiah Rivai, S.Ip.,M.Si. selaku Komisi Pembimbing Utama yang telah memberikan saran dan masukan terkait kepenulisan dalam tesis ini, sehingga menghasilkan tesis yang baik dan berkualitas.