



Jurnal Ilmiah
Multidisiplin Indonesia

JIMI: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia

Vol. 2 No. 1 (2026), 190-199

e-ISSN: 3110-7095

DOI: 10.64845/jimi.v1i2

Journal homepage: <https://athallahpublishing.com/index.php/jimi/index>

Research Paper

Peran Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital

Arifa Ristiana^{1*}, Viola Amalia Ismail², Wandu Irhamsyah³

^{1,2,3} Universitas Siber Asia, Indonesia

*Corresponding author: aristiana98@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci

Manajemen Strategik
Pelayanan Publik
Era Digital

Article history

Received: 12 September 2025

Revised: 25 Oktober 2025

Accepted: 15 Desember 2025

Available online: 08 Februari
2026

ABSTRACT

Perkembangan digital di masa sekarang berjalan seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan harapan masyarakat umum terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian dan Lembaga publik. Kondisi ini memberikan tekanan terhadap manajemen strategik pada organisasi publik dalam tujuannya untuk memberikan pelayanan publik yang baik melalui adaptasi yang baik dengan transformasi digital di era sekarang. Meskipun penelitian sebelumnya telah melakukan analisis terhadap fenomena kemajuan teknologi dalam konteks pelayanan publik, sebagian besar penelitian melakukan studi empiris yang memiliki fokus terhadap teknologi yang digunakan oleh Kementerian dan Lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dengan melakukan analisis secara menyeluruh yang bersifat konseptual terhadap peran manajemen strategik di suatu organisasi pemerintahan dalam era digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen strategik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital melalui pendekatan kualitatif berupa studi literatur terhadap berbagai sumber ilmiah dalam kurun waktu lima tahun terakhir yang membahas mengenai manajemen dan atau kepemimpinan strategik, transformasi digital, serta pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategik berperan penting dalam mengarahkan strategi pada penguatan ekosistem seperti SDM, infrastruktur, integrasi, dan keamanan untuk meningkatkan pelayanan publik. Temuan ini menegaskan urgensi atas strategi digital dalam tata kelola sektor publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pendahuluan

Manajemen strategik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang terdiri dari tahapan perumusan, pelaksanaan, dan pengendalian keputusan yang diputuskan dan ditetapkan oleh manajemen puncak organisasi dengan tujuan untuk mencapai sasaran jangka panjang serta memenuhi kepentingan para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Dalam proses manajemen strategi, pemimpin melakukan penetapan visi, misi, dan tujuan organisasi, analisis terhadap kondisi internal dan eksternal, perumusan strategi, pengelolaan dan distribusi sumber daya, pelaksanaan rencana aksi, serta penilaian kinerja. Manajemen strategik dalam suatu organisasi berperan dalam membantu organisasi memahami dinamika pasar, meningkatkan daya saing, memanfaatkan peluang, dan menghadapi berbagai tantangan seiring dengan perkembangan waktu. (Ramadani et al., 2024)

Pelayanan publik merupakan rangkaian proses yang didasarkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam berbagai bidang, diantaranya pendidikan, kesehatan, dan keamanan. Pelayanan publik wajib dilaksanakan secara adil, non-diskriminatif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Bentuk pelayanan publik dapat berupa penyediaan barang, seperti dokumen kependudukan, penyediaan jasa, seperti pelayanan Kesehatan, maupun pelayanan administratif, seperti layanan pengurusan perizinan usaha. Pihak yang bertanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan publik meliputi instansi pemerintah, badan usaha milik negara, serta badan usaha milik daerah. (Natika, 2024). Digitalisasi pelayanan publik merupakan bentuk strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan berbagai faktor, diantaranya adalah efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pelayanan publik. (B & Anirwan, 2023).

Digitalisasi pelayanan publik dapat dimulai dengan proses perencanaan dan sosialisasi, yang kemudian diikuti oleh pengembangan platform digital yang *user-friendly*, sembari melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan implementasi. Proses digitalisasi pelayanan publik memerlukan pelatihan dan pendidikan agar kapasitas sumber daya manusia memenuhi kebutuhan teknologi dan informasi. (B & Anirwan, 2023). Pada era digitalisasi pelayanan publik, muncul tuntutan dan harapan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, mudah diakses, dan responsif. Dalam hal ini, peran manajemen strategi diperlukan dalam memberikan arah dan menyusun perencanaan yang baik, responsif, dan adaptif dalam mengatasi kompleksitas antara perkembangan teknologi, peningkatan ekspektasi publik akan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga publik, serta tujuan organisasi pemerintahan. menuntut organisasi sektor publik untuk memiliki arah dan perencanaan yang jelas.

Peran manajemen strategik yang baik dalam merespon kondisi transformasi digital diharapkan dapat menghadirkan pelayanan publik yang berorientasi pada

kebutuhan masyarakat dengan sifat layanan yang lebih efisien, transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Dengan berkurangnya beban administrasi dari pundak masyarakat, maka diharapkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Telah terdapat kajian terhadap fenomena kemajuan teknologi dalam konteks pelayanan publik oleh penelitian terdahulu yang sebagian besar merupakan penelitian berupa studi empiris yang memiliki fokus terhadap teknologi yang digunakan oleh Kementerian dan Lembaga pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dengan melakukan analisis secara menyeluruh yang bersifat konseptual terhadap peran manajemen strategik di suatu organisasi pemerintahan dalam era digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara konseptual terhadap manajemen pada organisasi yang melakukan pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Metode studi literatur merupakan pendekatan dengan metode berupa pengumpulan dan analisis informasi dari berbagai sumber yang relevan. (Andre Febrianto et al., 2024) Penelitian ini melakukan studi literatur yang bersumber dari literatur sekunder yang meliputi jurnal ilmiah yang relevan dengan manajemen strategik dalam beradaptasi dengan transformasi digital dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengumpulan data dilakukan melalui penelaahan dan analisis terhadap literatur sekunder yang relevan supaya diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran manajemen strategik organisasi sektor publik di era digital.

Hasil dan Pembahasan

Manajemen Strategik dan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital

Transformasi pelayanan publik di era digital dipahami sebagai perubahan mendasar dari penyelenggaraan layanan manual menuju layanan berbasis elektronik dengan pemanfaatan TIK untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan. Perubahan tersebut didorong oleh ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, praktis, serta menuntut transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Natika, 2024). Transformasi digital juga diposisikan sebagai langkah adaptif sektor publik untuk menjawab tuntutan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks percepatan kebutuhan layanan pada masa pandemi. Dalam kerangka manajemen strategik, temuan literatur mengindikasikan bahwa organisasi publik perlu tidak hanya “membangun aplikasi”, tetapi juga mengelola transformasi sebagai program strategis yang memiliki tujuan, rencana implementasi, serta mekanisme evaluasi yang jelas. Dengan kata lain, digitalisasi

yang berhasil umumnya perlu memiliki arah (strategic direction) dan keselarasan (alignment) antara tujuan layanan, proses kerja, dan kapasitas organisasi.

Literatur menggambarkan manfaat transformasi digital yang cukup konsisten berupa pemangkasan birokrasi manual, pengurangan antrean, penurunan biaya layanan, dan kemudahan akses layanan publik (Millensyah, 2024). Pemanfaatan layanan daring, media sosial, dan aplikasi mobile dipandang sebagai bentuk konkret digitalisasi kanal layanan yang dapat meningkatkan aksesibilitas layanan public (Natika, 2024). Transformasi layanan digital juga dikaitkan dengan peningkatan transparansi dan akuntabilitas karena informasi layanan lebih mudah diakses dan pengaduan publik dapat difasilitasi melalui kanal digital. Secara manajerial, manfaat-manfaat tersebut dapat dipahami sebagai peningkatan kinerja layanan pada dimensi waktu, biaya, dan keterjangkauan akses. Namun, peningkatan kinerja layanan belum tentu otomatis menjadi pengalaman pengguna yang baik jika proses digital masih rumit, sering gagal, atau tidak ada dukungan ketika pengguna mengalami kesulitan. Kualitas pelayanan publik digital dalam salah satu literatur dirumuskan melalui empat indikator utama: efficiency, trust, reliability, dan citizen support sebagai penentu mutu layanan e-government.

Efficiency dijelaskan terkait kemudahan penggunaan layanan digital dan kualitas informasi/layanan yang disediakan agar pengguna dapat mengakses layanan dengan jelas dan praktis (Lestari dkk., 2021). Trust menekankan perlunya jaminan keamanan informasi dan perlindungan data pribadi agar masyarakat yakin menggunakan layanan digital pemerintah. Reliability merujuk pada keandalan sistem/laman/aplikasi untuk dapat diakses cepat, stabil, dan tersedia saat dibutuhkan, sehingga tidak mendorong pengguna kembali ke prosedur luring karena kendala teknis. Citizen support merujuk pada dukungan layanan yang responsif seperti bantuan petugas atau *helpdesk* dan penanganan kendala, agar masalah pengguna terselesaikan dan pengalaman layanan tetap positif. Literatur menegaskan perlunya pemantapan kualitas layanan digital terutama pada aspek trust dan citizen support melalui perbaikan server/laman dan sosialisasi berkelanjutan untuk meningkatkan keyakinan publik. Dari sudut pandang manajemen strategik, empat indikator ini dapat diperlakukan sebagai sasaran mutu layanan (service quality targets) yang dapat diterjemahkan menjadi standar operasional, desain proses, dan ukuran kinerja yang dimonitor berkala. Dengan demikian, strategi tidak berhenti pada “digitalisasi kanal”, tetapi bergerak ke “digitalisasi proses” dan “penguatan pengalaman pengguna” melalui standar kualitas yang konsisten.

Pada level tata kelola, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dipaparkan sebagai kerangka penyelenggaraan pemerintahan berbasis TIK untuk mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, dan kualitas pelayanan publik (Rusdy & Flambonita, 2023). Prinsip SPBE yang dirinci meliputi efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan yang berorientasi pada layanan publik elektronik yang terpadu dan

terpercaya. Keterpaduan dan interoperabilitas ditekankan untuk meminimalisasi tumpang tindih layanan dan basis data yang terisolasi yang berpotensi menimbulkan pemborosan anggaran serta terpencarnya sistem informasi pemerintah. Literatur lain menegaskan bahwa lemahnya integrasi data antarlembaga merupakan hambatan mendasar transformasi digital layanan publik yang memengaruhi efektivitas layanan (Millensyah, 2024). Aspek keamanan informasi dan perlindungan data pribadi diposisikan sebagai prasyarat penting karena layanan publik digital rentan terhadap risiko kebocoran data dan ancaman keamanan siber. Secara praktis, SPBE dapat dibaca sebagai arsitektur strategi yang berpotensi membantu memastikan digitalisasi tidak terjebak pada tumpukan aplikasi, melainkan menjadi sistem layanan yang terpadu, aman, dan berkelanjutan.

Dalam manajemen strategik, kerangka ini berpotensi membantu organisasi menjaga konsistensi implementasi lintas unit, mengurangi duplikasi, dan memusatkan perbaikan pada titik yang paling berdampak pada pengguna. Faktor kepemimpinan strategik juga dinyatakan krusial karena pemimpin strategik dituntut merumuskan visi jangka panjang, adaptif terhadap perubahan, mengambil keputusan berbasis data, memberdayakan tim, dan membangun budaya inovasi. Dalam pemerintahan, kepemimpinan strategik dipandang berperan mengintegrasikan teknologi digital, meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dan mendorong kolaborasi lintas sektor. Tantangan kepemimpinan strategik yang diidentifikasi meliputi birokrasi yang kaku, resistensi perubahan, dilema hasil jangka pendek versus jangka panjang, serta instabilitas kepemimpinan akibat siklus politik. Solusi yang diajukan menekankan penguatan kapasitas SDM, transformasi digital yang terarah, partisipasi masyarakat, dan sistem evaluasi berkelanjutan agar perubahan tidak bersifat sporadis. Dari sudut manajemen strategik, kepemimpinan strategik dapat dipahami berfungsi sebagai pengikat antara kebijakan, implementasi teknis, dan perubahan perilaku organisasi, sehingga transformasi tidak berhenti pada simbolisasi digital.

Kepemimpinan strategik dipandang diperlukan untuk mengelola trade-off antara hasil cepat (*quick wins*) dan pembangunan fondasi (integrasi, keamanan, SDM) yang berdampak pada kepuasan pengguna jangka panjang. Secara lintas studi, hambatan yang paling sering muncul adalah kesenjangan digital dan literasi digital yang belum merata, resistensi aparatur, keterbatasan infrastruktur, lemahnya integrasi data antarlembaga, serta isu keamanan dan perlindungan data pribadi. Rekomendasi perbaikan yang konsisten mengarah pada penguatan infrastruktur atau konektivitas, peningkatan kompetensi SDM, perbaikan reliabilitas sistem, sosialisasi berkelanjutan untuk membangun trust, penguatan dukungan pengguna, serta penguatan tata kelola SPBE agar layanan terintegrasi dan aman. Secara keseluruhan, sintesis deskriptif memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik digital yang berorientasi kepuasan membutuhkan keselarasan antara arah strategis, pilar kualitas layanan e-government, tata kelola SPBE, dan kepemimpinan strategik sebagai penggerak

transformasi. Keselarasan tersebut berpotensi memudahkan organisasi publik mengarahkan investasi teknologi dan SDM pada aspek yang paling menentukan pengalaman pengguna: kemudahan, keandalan, rasa aman, dan dukungan layanan.

Strategi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital

Studi literatur ini menunjukkan bahwa manajemen strategik memiliki peran sentral dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Transformasi digital bukan hanya soal memasang teknologi baru, tetapi lebih kepada perubahan mendasar dalam cara organisasi publik merencanakan, mengelola, dan mengevaluasi layanannya. Temuan utama penelitian ini adalah bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kemampuan organisasi untuk menyelaraskan empat aspek penting: kepemimpinan, tata kelola, kualitas layanan, dan sumber daya organisasi. Secara lebih spesifik, penelitian ini menemukan bahwa ada empat pilar kualitas yang harus diperhatikan dalam pelayanan digital: kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan data, dan dukungan bagi pengguna. Keempat pilar ini saling berkaitan dan harus dikelola secara bersamaan. Misalnya, suatu aplikasi pelayanan publik mungkin sudah mudah digunakan, tetapi jika sering error atau data pengguna tidak aman, maka masyarakat tetap tidak akan memercayai layanan tersebut. Di sinilah peran manajemen strategik menjadi krusial – untuk memastikan bahwa keempat aspek ini tidak diabaikan, melainkan menjadi bagian dari tujuan organisasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan bahwa digitalisasi dapat membuat pelayanan publik lebih efisien dan transparan. Namun, penelitian ini memberikan penekanan khusus pada dua hal yang sering terlupakan, yaitu : Peran aktif pemimpin dalam memastikan bahwa transformasi digital tidak sekadar mengikuti tren, tetapi benar-benar ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Pemimpin harus mampu mengambil keputusan yang tepat, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Pentingnya dukungan bagi pengguna. Teknologi yang canggih sekalipun bisa gagal jika pengguna merasa kesulitan dan tidak mendapat bantuan yang cepat dan jelas. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa organisasi publik perlu merencanakan transformasi digitalnya dengan lebih matang. Rencana tersebut harus mencakup: Pelatihan bagi pegawai agar mampu mengelola dan mendukung sistem digital. Penguatan infrastruktur teknologi, termasuk keamanan siber. Mekanisme untuk mendengar dan menanggapi keluhan atau masukan dari masyarakat. Sistem evaluasi yang teratur untuk mengukur apakah layanan digital benar-benar meningkatkan kepuasan Masyarakat.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi digital mendorong pemerintah dan organisasi sektor publik untuk beradaptasi dengan tuntutan masyarakat yang semakin mengharapkan pelayanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan akuntabel. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik tidak

lagi hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur administratif, tetapi juga dari kemampuan institusi publik dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan. Salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital adalah digitalisasi proses pelayanan. Digitalisasi memungkinkan penyederhanaan prosedur birokrasi yang sebelumnya panjang dan berbelit, menjadi lebih ringkas dan terintegrasi melalui sistem elektronik. Penerapan layanan berbasis digital, seperti e-government, aplikasi layanan publik, dan sistem informasi terintegrasi, dapat mempercepat waktu pelayanan, mengurangi biaya operasional, serta meminimalkan potensi kesalahan administratif. Dengan digitalisasi, masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan.

Selain digitalisasi proses, strategi kualitas pelayanan publik juga menuntut adanya penguatan orientasi pelayanan yang berpusat pada pengguna (*citizen-centered service*). Di era digital, masyarakat berperan tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengguna aktif yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, institusi publik perlu merancang sistem pelayanan digital yang responsif terhadap kebutuhan dan umpan balik masyarakat. Pemanfaatan teknologi seperti media sosial, platform pengaduan online, dan survei kepuasan digital menjadi sarana penting untuk menangkap aspirasi publik dan melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Strategi berikutnya yang tidak kalah penting adalah penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak akan berjalan efektif tanpa dukungan aparatur yang memiliki kompetensi digital, sikap adaptif, dan budaya kerja yang inovatif. Aparatur publik dituntut untuk tidak hanya menguasai aspek teknis penggunaan teknologi, tetapi juga memiliki pemahaman tentang etika pelayanan digital, keamanan data, serta komunikasi pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan literasi digital, dan pembentukan budaya kerja berbasis kinerja menjadi bagian integral dari strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital.

Di samping itu, integrasi sistem dan kolaborasi antarinstansi merupakan strategi penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang optimal. Era digital membuka peluang bagi pemerintah untuk mengembangkan sistem pelayanan yang terintegrasi lintas sektor dan lintas lembaga. Integrasi data dan sistem memungkinkan pelayanan publik dilakukan secara lebih holistik, mengurangi duplikasi layanan, serta meningkatkan akurasi dan kecepatan pengambilan keputusan. Kolaborasi antarinstansi juga memperkuat sinergi kebijakan dan memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Aspek transparansi dan akuntabilitas juga menjadi pilar utama dalam strategi kualitas

pelayanan publik di era digital. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan pemerintah untuk menyediakan informasi layanan secara terbuka, mulai dari prosedur, persyaratan, biaya, hingga standar waktu pelayanan. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga mendorong aparatur untuk bekerja lebih profesional dan bertanggung jawab. Selain itu, sistem digital memungkinkan proses pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara lebih objektif dan berbasis data.

Namun demikian, penerapan strategi kualitas pelayanan publik di era digital juga menghadapi berbagai tantangan, seperti kesenjangan akses teknologi, keterbatasan infrastruktur digital, serta risiko keamanan data dan privasi. Oleh karena itu, strategi digitalisasi pelayanan publik harus diimbangi dengan kebijakan inklusif yang memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan secara adil. Pemerintah juga perlu memperkuat sistem keamanan informasi dan perlindungan data pribadi untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Secara keseluruhan, strategi kualitas pelayanan publik di era digital menuntut pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Digitalisasi pelayanan, orientasi pada pengguna, penguatan kapasitas aparatur, integrasi sistem, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan strategi yang tepat dan implementasi yang konsisten, transformasi digital dapat menjadi instrumen strategis bagi sektor publik dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di era digital.

Kesimpulan

Berdasarkan studi literatur deskriptif atas lima artikel, transformasi pelayanan publik di era digital dipahami sebagai pergeseran strategis dari layanan manual menuju layanan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditandai oleh efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas. Temuan sintesis menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak cukup ditentukan oleh ketersediaan aplikasi/laman, melainkan oleh kualitas layanan digital yang dirasakan pengguna, yang dapat dipetakan melalui pilar *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*, serta diperkuat oleh tata kelola SPBE yang menekankan keterpaduan, interoperabilitas, dan keamanan. Implikasi praktisnya bagi manajemen strategik adalah perlunya penyelarasan strategi seperti visi layanan dan sasaran mutu, implementasi (penguatan SDM, infrastruktur, integrasi data, serta mekanisme dukungan pengguna), dan evaluasi berkelanjutan berbasis umpan balik untuk memastikan layanan digital benar-benar meningkatkan pengalaman dan kepuasan masyarakat. Kontribusi artikel ini terhadap pengembangan kajian adalah memperjelas keterkaitan antara kepemimpinan strategik, kerangka tata kelola SPBE, dan pilar kualitas layanan e-government sebagai satu rangkaian logis yang dapat digunakan untuk menilai dan mengarahkan peningkatan kualitas pelayanan publik

digital dari “sekadar digitalisasi” menuju “perbaikan layanan yang terukur dan berorientasi pengguna.”

Kajian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan lima artikel sebagai sumber utama sehingga temuan yang disajikan masih bersifat ringkasan dan sintesis deskriptif dari literatur yang ditelaah, bukan pengujian empiris di lapangan. Penelitian selanjutnya disarankan menambah jumlah dan variasi artikel misalnya dari jenis layanan publik yang berbeda, serta menguji secara empiris hubungan antara pilar kualitas layanan digital (efficiency, trust, reliability, dan citizen support) dengan kepuasan pengguna, termasuk peran tata kelola SPBE dan kepemimpinan strategik dalam mendukung keberhasilan transformasi. Riset ke depan juga perlu menyoroti isu yang berulang dalam literatur seperti kesenjangan digital, integrasi data, dan keamanan sebagai variabel strategik yang memengaruhi keberlanjutan transformasi dan kualitas pengalaman pengguna, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih operasional bagi peningkatan pelayanan publik secara digital.

Referensi

- Andre Febrianto, Rusdy A Siroj, & Hartatiana. (2024). Studi Literatur: Landasan Dalam Memilih Metode Penelitian Yang Tepat. *Journal Educational Research and Development* | E-ISSN : 3063-9158, 1(2), 259–263. <https://doi.org/10.62379/jerd.v1i2.142>
- B, I., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur Digital Era Publik Services: Literature Reviewan Publik Di Kabupaten Bandung. *Indonesian Journal of Intellectual Publikation*, 4(1), 23–31.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Maulidiya, J., Juliana, D., Putri, R. E., Gunardi, & Mustiraya, R. (2025). Kepemimpinan strategik dalam organisasi dan pemerintahan di era digital. *Jurnal Manajemen & Bisnis PROGRESA*, 1(1), 41–49. Retrieved from <https://ojs.forumkomunikasidosen.org/index.php/PROGRESA> [1](<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/5454>)
- Millensyah, E. W. (2024). Dampak transformasi digital terhadap pelayanan publik. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(2), 199–207. <https://doi.org/10.33005/jdg.v14i2.5454>
- Natika, L. (2024). Volume 6 Issue 1, Juni 2024 <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>. 6(1), 1–11.
- Ramadani, T. F., Ahmad, A., Marcellah, A., & Mukhtar, A. (2024). Eksplorasi

Konsep dan Model Kepemimpinan dalam Manajemen Strategik. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 2(2), 243–264.
<https://doi.org/10.69693/ijim.v2i2.135>

Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah untuk mewujudkan good governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>