



Jurnal Ilmiah
Multidisiplin Indonesia

JIMI: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia

Vol. 2 No. 1 (2026), 169-178

e-ISSN: 3110-7095

DOI: 10.64845/jimi.v1i2

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

Research Paper

Penerapan Manajemen Strategik dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Kepegawaian yang Efektif dan Berkelanjutan

Choirul Anam¹, Ilham Nur Rochman², Riki Nugroho³

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

*Corresponding author: riki_nugroho24@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci

Mutu Pelayanan
Kepegawaian
Efektivitas Pelayanan
Keberlanjutan Organisasi

Article history

Received: 12 September 2025

Revised: 25 Oktober 2025

Accepted: 15 Desember 2025

Available online: 07 Februari 2026

ABSTRACT

Mutu pelayanan kepegawaian merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja organisasi, khususnya dalam mendukung efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dan pencapaian tujuan institusional. Dalam menghadapi dinamika lingkungan organisasi yang semakin kompleks, penerapan manajemen strategik menjadi pendekatan yang esensial untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian secara efektif dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen strategik dalam mewujudkan mutu pelayanan kepegawaian yang efektif dan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-analitis dengan menelaah proses perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi dalam pengelolaan pelayanan kepegawaian. Data diperoleh melalui studi pustaka dan analisis dokumen organisasi yang berkaitan dengan kebijakan kepegawaian dan kinerja pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen strategik yang terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepegawaian melalui kejelasan arah strategis, optimalisasi sumber daya manusia, serta penguatan sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pemangku kepentingan. Selain itu, evaluasi strategi yang dilakukan secara berkelanjutan berperan penting dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan dan mendorong perbaikan berkelanjutan..

Pendahuluan

Perkembangan lingkungan organisasi pada era globalisasi dan transformasi digital menuntut setiap institusi, baik sektor publik maupun privat, untuk mampu beradaptasi secara cepat dan berkelanjutan. Salah satu aspek strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam menghadapi dinamika tersebut adalah kualitas pengelolaan sumber daya manusia, khususnya melalui pelayanan kepegawaian yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pemangku kepentingan. Pelayanan kepegawaian tidak lagi dipahami sebatas aktivitas administratif, melainkan sebagai fungsi strategis yang berkontribusi langsung terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Armstrong, 2020).

Dalam konteks organisasi modern, mutu pelayanan kepegawaian menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas tata kelola sumber daya manusia. Pelayanan kepegawaian yang berkualitas mampu menciptakan kepuasan kerja, meningkatkan motivasi, serta mendorong produktivitas pegawai secara berkelanjutan. Sebaliknya, pelayanan kepegawaian yang tidak terkelola dengan baik berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti ketidakefisienan kerja, rendahnya komitmen pegawai, serta menurunnya kepercayaan terhadap institusi (Dessler, 2020). Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan kepegawaian menjadi kebutuhan strategis yang tidak dapat diabaikan oleh organisasi. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan pemangku kepentingan terhadap kualitas layanan, organisasi dihadapkan pada tantangan untuk menyelenggarakan pelayanan kepegawaian yang efektif, transparan, dan akuntabel. Tantangan tersebut semakin kompleks dengan adanya perubahan regulasi, perkembangan teknologi informasi, serta dinamika kebutuhan pegawai yang semakin beragam. Kondisi ini menuntut adanya pendekatan manajerial yang sistematis dan berorientasi jangka panjang agar peningkatan mutu pelayanan kepegawaian dapat dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan (Bryson, 2021).

Manajemen strategik dipandang sebagai pendekatan yang relevan dalam menjawab tantangan tersebut. Manajemen strategik tidak hanya berfokus pada perencanaan jangka panjang, tetapi juga mencakup proses perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan untuk mencapai keunggulan organisasi. Dalam konteks pelayanan kepegawaian, penerapan manajemen strategik memungkinkan organisasi untuk merumuskan visi dan misi pelayanan yang jelas, menetapkan tujuan strategis, serta mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki guna meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh (Wheelen et al., 2022). Penerapan manajemen strategik dalam pelayanan kepegawaian menjadi semakin penting mengingat peran strategis fungsi kepegawaian sebagai penghubung antara kebijakan organisasi dan kebutuhan pegawai. Melalui pendekatan strategik, pelayanan kepegawaian dapat dirancang secara lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal organisasi. Hal ini mencakup penguatan sistem perencanaan sumber daya manusia, pengembangan

kompetensi pegawai, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung efisiensi dan efektivitas layanan (Noe et al., 2020).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan manajemen strategik secara konsisten cenderung memiliki kualitas pelayanan kepegawaian yang lebih baik dibandingkan dengan organisasi yang masih menggunakan pendekatan konvensional. Manajemen strategik memungkinkan adanya integrasi antara kebijakan kepegawaian dan strategi organisasi secara keseluruhan, sehingga setiap program pelayanan kepegawaian memiliki arah dan tujuan yang jelas. Selain itu, evaluasi strategi yang dilakukan secara periodik membantu organisasi dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan serta merumuskan langkah perbaikan yang berkelanjutan (Hitt et al., 2020). Dalam praktiknya, penerapan manajemen strategik dalam pelayanan kepegawaian masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa organisasi belum sepenuhnya memahami pentingnya pendekatan strategik dalam pengelolaan pelayanan kepegawaian, sehingga perencanaan dan implementasi strategi sering kali bersifat parsial dan tidak terintegrasi. Selain itu, keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, serta lemahnya sistem evaluasi menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan kepegawaian yang efektif dan berkelanjutan (Mintzberg et al., 2021).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal manajemen strategik dan praktik pelayanan kepegawaian di lapangan. Kesenjangan ini berimplikasi pada belum optimalnya mutu pelayanan yang dirasakan oleh pegawai maupun pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif untuk memahami bagaimana penerapan manajemen strategik dapat dioptimalkan dalam konteks pelayanan kepegawaian, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan implementasinya (David & David, 2023). Selain efektivitas, aspek keberlanjutan menjadi isu penting dalam pengelolaan pelayanan kepegawaian. Pelayanan kepegawaian yang berkelanjutan tidak hanya berorientasi pada pencapaian target jangka pendek, tetapi juga pada kemampuan organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan dalam jangka panjang. Manajemen strategik memberikan kerangka kerja yang memungkinkan organisasi untuk mengantisipasi perubahan, mengelola risiko, serta memastikan keberlangsungan kualitas pelayanan kepegawaian melalui perbaikan berkelanjutan (Kaplan & Norton, 2020).

Dalam konteks ini, evaluasi strategi menjadi bagian integral dari manajemen strategik yang berperan penting dalam menjaga mutu pelayanan kepegawaian. Evaluasi yang dilakukan secara sistematis memungkinkan organisasi untuk menilai efektivitas kebijakan dan program pelayanan, serta menyesuaikannya dengan perubahan kebutuhan dan tuntutan lingkungan. Tanpa evaluasi yang berkelanjutan, strategi pelayanan kepegawaian berpotensi kehilangan relevansi dan efektivitasnya (Bryson et al., 2021). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen strategik merupakan faktor kunci dalam

mewujudkan mutu pelayanan kepegawaian yang efektif dan berkelanjutan. Namun demikian, implementasi pendekatan ini masih memerlukan pengkajian lebih lanjut agar dapat memberikan kontribusi optimal bagi peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam penerapan manajemen strategik dalam pelayanan kepegawaian serta implikasinya terhadap efektivitas dan keberlanjutan mutu pelayanan kepegawaian di dalam organisasi

Metode

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam penerapan manajemen strategik dalam meningkatkan mutu pelayanan kepegawaian yang efektif dan berkelanjutan. Metode deskriptif-analitis memungkinkan peneliti untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data dan informasi yang relevan, serta menganalisis keterkaitan antara konsep manajemen strategik dan praktik pelayanan kepegawaian dalam organisasi. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai proses perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi dalam pelayanan kepegawaian. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga menelaah dinamika proses manajerial, kebijakan, serta faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi mutu pelayanan kepegawaian. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran utuh mengenai peran manajemen strategik dalam mendukung efektivitas dan keberlanjutan pelayanan kepegawaian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mengkaji, dan menganalisis praktik manajemen strategik dalam pelayanan kepegawaian. Penelitian deskriptif dipandang relevan karena mampu menjelaskan kondisi aktual yang terjadi dalam organisasi tanpa melakukan manipulasi variabel. Penelitian ini berupaya menggambarkan bagaimana strategi dirumuskan, diterapkan, serta dievaluasi dalam konteks pelayanan kepegawaian, serta dampaknya terhadap mutu pelayanan yang dihasilkan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui telaah mendalam terhadap kebijakan internal organisasi, dokumen perencanaan strategis, standar operasional prosedur pelayanan kepegawaian, serta laporan kinerja yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka terhadap buku, artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan publikasi ilmiah lainnya yang relevan dengan topik manajemen strategik dan mutu pelayanan kepegawaian, khususnya yang diterbitkan pada periode 2020–2025.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan studi literatur. Studi dokumentasi digunakan untuk mengkaji dokumen resmi organisasi yang berkaitan dengan kebijakan strategis, struktur organisasi, sistem pelayanan kepegawaian, serta indikator kinerja pelayanan. Dokumen-dokumen tersebut dianalisis untuk mengetahui sejauh mana prinsip-prinsip manajemen strategik telah diterapkan dalam praktik pelayanan kepegawaian. Adapun studi literatur dilakukan untuk memperkuat landasan teoretis dan konseptual penelitian, serta untuk mengidentifikasi temuan-temuan empiris dari penelitian terdahulu yang relevan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, khususnya data yang berkaitan dengan penerapan manajemen strategik dan mutu pelayanan kepegawaian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis untuk memudahkan proses analisis dan interpretasi.

Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan temuan penelitian berdasarkan kerangka teoretis manajemen strategik dan konsep mutu pelayanan. Kesimpulan disusun dengan memperhatikan konsistensi antara data empiris dan teori yang digunakan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Proses analisis ini juga diarahkan untuk mengidentifikasi implikasi praktis penerapan manajemen strategik dalam pelayanan kepegawaian. Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teori. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur untuk memastikan konsistensi dan akurasi informasi. Sementara itu, triangulasi teori dilakukan dengan menggunakan berbagai perspektif teoretis dalam manajemen strategik dan manajemen sumber daya manusia untuk menganalisis fenomena yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas dan validitas yang tinggi. Secara keseluruhan, metode penelitian yang digunakan dalam studi ini dirancang untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan manajemen strategik dalam mewujudkan mutu pelayanan kepegawaian yang efektif dan berkelanjutan.

Hasil dan Pembahasan

Perumusan Manajemen Strategik dalam Pelayanan Kepegawaian

Perumusan strategi merupakan tahap awal yang menentukan arah dan keberhasilan penerapan manajemen strategik dalam pelayanan kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki mutu pelayanan kepegawaian yang baik umumnya telah menetapkan visi, misi, dan tujuan strategis yang jelas serta terintegrasi dengan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia.

Kejelasan arah strategis ini menjadi landasan dalam merumuskan kebijakan pelayanan kepegawaian yang selaras dengan tujuan organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks pelayanan kepegawaian, perumusan strategi mencakup analisis lingkungan internal dan eksternal organisasi. Analisis internal dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem pelayanan kepegawaian, seperti kompetensi aparatur, struktur organisasi, prosedur kerja, serta pemanfaatan teknologi informasi. Sementara itu, analisis eksternal difokuskan pada peluang dan tantangan yang berasal dari perubahan regulasi, perkembangan teknologi, serta tuntutan pemangku kepentingan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa analisis strategis yang komprehensif merupakan prasyarat utama dalam menghasilkan kebijakan pelayanan yang adaptif dan responsif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perumusan strategi pelayanan kepegawaian yang efektif tidak hanya bersifat top-down, tetapi melibatkan berbagai pemangku kepentingan internal. Keterlibatan pimpinan, pejabat kepegawaian, dan aparatur pelaksana dalam proses perumusan strategi mendorong terciptanya kesamaan persepsi dan komitmen terhadap tujuan strategis organisasi. Dengan demikian, strategi yang dirumuskan tidak hanya bersifat normatif, tetapi dapat diimplementasikan secara realistis sesuai dengan kondisi organisasi. Selain itu, perumusan strategi pelayanan kepegawaian yang berorientasi mutu ditandai dengan adanya penetapan standar pelayanan yang jelas dan terukur. Standar tersebut menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan, sekaligus sebagai instrumen pengendalian mutu. Penelitian ini menemukan bahwa organisasi yang memiliki standar pelayanan kepegawaian yang dirumuskan secara strategis cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih konsisten, transparan, dan akuntabel.

Implementasi Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian

Implementasi strategi merupakan tahap krusial dalam manajemen strategik karena berkaitan langsung dengan penerjemahan kebijakan strategis ke dalam praktik pelayanan kepegawaian sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen strategik yang efektif ditandai oleh adanya keselarasan antara struktur organisasi, sumber daya manusia, sistem kerja, dan budaya organisasi. Dalam implementasi pelayanan kepegawaian, organisasi yang menerapkan manajemen strategik secara konsisten telah melakukan penguatan kapasitas aparatur melalui pengembangan kompetensi, pelatihan berkelanjutan, serta penempatan pegawai yang sesuai dengan keahlian dan tanggung jawabnya. Upaya ini berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, karena aparatur memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap prosedur, standar pelayanan, serta tujuan strategis organisasi.

Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi temuan penting dalam implementasi manajemen strategik pelayanan kepegawaian. Sistem informasi

kepegawaian yang terintegrasi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Digitalisasi pelayanan kepegawaian tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap kinerja organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi berperan sebagai enabler dalam mendukung keberhasilan implementasi strategi. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi manajemen strategik.

Budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan, profesionalisme, dan perbaikan berkelanjutan mendorong aparatur untuk melaksanakan tugas pelayanan kepegawaian secara optimal. Sebaliknya, budaya organisasi yang kurang mendukung dapat menjadi hambatan dalam penerapan strategi, meskipun kebijakan dan sistem telah dirumuskan dengan baik. Implementasi manajemen strategik juga ditunjukkan melalui mekanisme koordinasi dan komunikasi yang efektif antarunit kerja. Koordinasi yang baik memungkinkan integrasi proses pelayanan kepegawaian dengan fungsi organisasi lainnya, sehingga pelayanan tidak berjalan secara terpisah atau sektoral. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi strategi membutuhkan pendekatan sistemik yang melibatkan seluruh komponen organisasi.

Evaluasi Strategi dan Keberlanjutan Mutu Pelayanan Kepegawaian

Evaluasi strategi merupakan tahap akhir dalam siklus manajemen strategik yang berperan penting dalam menjaga keberlanjutan mutu pelayanan kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan evaluasi strategi secara berkala cenderung mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam jangka panjang. Evaluasi dilakukan untuk menilai kesesuaian antara perencanaan strategis, pelaksanaan pelayanan, dan capaian kinerja yang dihasilkan. Dalam pelayanan kepegawaian, evaluasi strategi mencakup penilaian terhadap efektivitas prosedur pelayanan, tingkat kepuasan pemangku kepentingan, serta kinerja aparatur. Temuan penelitian menunjukkan bahwa evaluasi berbasis indikator kinerja dan standar pelayanan memungkinkan organisasi mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran organisasi. Keberlanjutan mutu pelayanan kepegawaian juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menindaklanjuti hasil evaluasi strategi. Organisasi yang responsif terhadap temuan evaluasi cenderung lebih adaptif dalam menghadapi perubahan lingkungan. Tindak lanjut evaluasi diwujudkan dalam bentuk penyempurnaan kebijakan, pembaruan prosedur pelayanan, serta penguatan kapasitas aparatur. Proses ini mencerminkan komitmen organisasi terhadap perbaikan berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlanjutan pelayanan kepegawaian tidak dapat dipisahkan dari dukungan kepemimpinan strategis. Kepemimpinan

yang visioner dan berorientasi jangka panjang berperan dalam memastikan bahwa manajemen strategik diterapkan secara konsisten dan berkesinambungan. Dukungan pimpinan juga menjadi faktor penentu dalam alokasi sumber daya dan pengambilan keputusan strategis yang berdampak pada mutu pelayanan. Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen strategik yang meliputi perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi secara terpadu mampu meningkatkan mutu pelayanan kepegawaian secara efektif dan berkelanjutan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa manajemen strategik merupakan pendekatan yang relevan dan esensial dalam pengelolaan pelayanan kepegawaian di tengah dinamika lingkungan organisasi yang terus berkembang (Wheelen et al., 2020; Bryson, 2021; David & David, 2023).

Temuan pada tahap perumusan strategi sejalan dengan hasil penelitian yang menekankan pentingnya keselarasan visi, misi, dan kebijakan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan internal organisasi (Kaplan & Norton, 2020; Mintzberg et al., 2021). Pada tahap implementasi, hasil penelitian ini menguatkan temuan sebelumnya bahwa penguatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, dan budaya organisasi berorientasi pelayanan merupakan determinan utama keberhasilan strategi pelayanan kepegawaian (Noe et al., 2022; Robbins & Judge, 2022; Alkaraan et al., 2023). Sementara itu, pada tahap evaluasi strategi, penelitian ini konsisten dengan studi yang menegaskan bahwa evaluasi kinerja berbasis indikator strategis dan tindak lanjut berkelanjutan berperan penting dalam menjaga mutu pelayanan dan keberlanjutan organisasi (Poister et al., 2021; Schaltegger et al., 2022; Torrington et al., 2020).

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan mutu pelayanan kepegawaian sangat ditentukan oleh kualitas perumusan strategi yang berbasis analisis lingkungan internal dan eksternal organisasi. Strategi yang dirumuskan secara komprehensif dan partisipatif mampu menghasilkan kebijakan pelayanan yang adaptif, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan pemangku kepentingan. Kejelasan arah strategis dan penetapan standar pelayanan yang terukur menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan kepegawaian yang konsisten dan akuntabel. Pada tahap implementasi, penelitian ini menegaskan bahwa keselarasan antara strategi, sumber daya manusia, struktur organisasi, budaya kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepegawaian. Penguatan kompetensi aparatur, digitalisasi sistem pelayanan, serta budaya organisasi yang berorientasi pada profesionalisme dan pelayanan publik terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus efisiensi proses kerja. Implementasi strategi yang terintegrasi juga memperkuat koordinasi antarunit kerja dan mendorong terciptanya sistem pelayanan kepegawaian yang lebih transparan dan terpercaya. Selanjutnya,

evaluasi strategi yang dilakukan secara berkelanjutan berperan penting dalam menjaga konsistensi dan keberlanjutan mutu pelayanan kepegawaian.

Evaluasi berbasis indikator kinerja dan standar pelayanan memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kelemahan, melakukan perbaikan berkelanjutan, serta menyesuaikan strategi dengan dinamika lingkungan organisasi. Dukungan kepemimpinan strategis menjadi faktor penentu dalam memastikan bahwa hasil evaluasi ditindaklanjuti secara efektif dan berorientasi jangka panjang. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa manajemen strategik merupakan pendekatan yang relevan dan esensial dalam meningkatkan mutu pelayanan kepegawaian yang efektif dan berkelanjutan. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen strategik dan manajemen sumber daya manusia, serta implikasi praktis bagi organisasi dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pelayanan kepegawaian yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada kinerja serta keberlanjutan organisasi.

Referensi

- Alkaraan, F., Albitar, K., Hussainey, K., & Venkatesh, V. (2023). Strategic management practices, performance measurement systems, and organizational effectiveness. *Journal of Business Research*, 156, 113489.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Bryson, J. M. (2021). *Strategic planning for public and nonprofit organizations* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- David, F. R., & David, F. R. (2023). *Strategic management: Concepts and cases* (18th ed.). Pearson Education.
- Dessler, G. (2021). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Elkington, J. (2020). Green swans: The coming boom in regenerative capitalism. *California Management Review*, 62(3), 5–15.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2020). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2021). *Strategy safari: A guided tour through the wilds of strategic management* (3rd ed.). Free Press.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2022). *Fundamentals of human resource management* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Poister, T. H., Edwards, L. H., Pasha, O., & Edwards, J. (2021). Strategy formulation and performance: Evidence from public organizations. *Public Administration Review*, 81(4), 637–650.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

- Schaltegger, S., Burritt, R., & Petersen, H. (2022). An introduction to corporate environmental management. *Journal of Cleaner Production*, 334, 130236.
- Torrington, D., Hall, L., Taylor, S., & Atkinson, C. (2020). *Human resource management* (11th ed.). Pearson Education.
- Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2020). *Strategic management and business policy: Globalization, innovation, and sustainability* (15th ed.). Pearson Education.