

A Literature Approach: Dynamics of Strategic Management in Increasing the Effectiveness of Public Service

Erlina Setiawati¹, Herna Fita Fitriana², Ayatulloh³, B.I Maliki⁴

Universitas Bina Bangsa, Banten, Indonesia

erlinasetiawati12@gmail.com

Abstrak

Organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik tentu memiliki tantangan yang dinamis, perubahan terus terjadi seiring perkembangan zaman dan perilaku customer. Pelayanan public perlu memberikan kualitas yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat tersebut bisa memberikan feedback yang baik dan menjadi loyal. Tantangan yang sangat kompleks tentu menjadi hal utama yang perlu mendapatkan solusi terbaik sehingga pelayanan yang diberikan bisa mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik. Manajemen strategis dalam konteks layanan publik menjadi semakin penting dalam menghadapi tuntutan yang kompleks dan dinamis. Focus utama artikel ini membahas tentang dinamika manajemen strategis dapat meningkatkan efektivitas layanan publik, dengan menggunakan pendekatan literatur untuk menggambarkan hubungan antara faktor-faktor kunci dalam manajemen strategis dan hasil layanan publik yang lebih baik. Tujuan analisis ini untuk mengetahui 1) Peran kepemimpinan terhadap efektifitas layanan public, 2) Tantangan utama pelayanan public dalam mengimplementasikan manajemen strategis, 3) strategi pengambilan keputusan yang adaptif untuk meningkatkan efektifitas layanna publik, 4) peran kemitraan yang produktif dengan pemangku kepentingan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif khususnya library method, berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam lima tahun terakhir dan buku-buku up to date (5 tahun terakhir). Hasil analisis temuan utama menunjukkan bahwa manajemen strategis yang baik dapat mengarah pada peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pemangku kepentingan. Implikasi dari temuan ini untuk praktik manajemen publik adalah pentingnya mengintegrasikan pendekatan manajemen strategis yang dinamis dan adaptif dalam merespons perubahan lingkungan yang cepat. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami lebih dalam bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan bagaimana implementasi praktik-praktik terbaik dapat mengoptimalkan efektivitas layanan publik secara keseluruhan.

Kata Kunci: Management Strategis, Dinamika, Pelayanan publik

Abstract

Organizations operating in the field of public services certainly have dynamic challenges, changes continue to occur along with developments over time and customer behavior. Public services need to provide quality

that is in line with what the public expects, so that the public can provide good feedback and become loyal. Very complex challenges are certainly the main thing that needs to get the best solution so that the services provided can achieve a better level of customer satisfaction. Strategic management in the context of public services is becoming increasingly important in facing complex and dynamic demands. The main focus of this article discusses the dynamics of strategic management that can increase the effectiveness of public services, using a literature approach to describe the relationship between key factors in strategic management and better public service results. The purpose of this analysis is to determine 1) The role of leadership in the effectiveness of public services, 2) The main challenges of public services in implementing strategic management, 3) adaptive decision making strategies to increase the effectiveness of public services, 4) the role of productive partnerships with stakeholders. The method used is a qualitative method, especially the library method, based on the results of relevant previous research in the last five years and up to date books (last 5 years). The analysis of the main findings shows that good strategic management can lead to improved service quality, operational efficiency and stakeholder satisfaction. The implication of these findings for public management practice is the importance of integrating dynamic and adaptive strategic management approaches in responding to rapid environmental changes. Further research is needed to better understand how these factors interact and how the implementation of best practices can optimize the overall effectiveness of public services.

Keywords: Strategic Management, Dynamics, Public Services

Pendahuluan

Dinamika Manajemen Strategis merupakan konsep yang krusial dalam konteks peningkatan efektivitas pelayanan publik. Manajemen strategis mengacu pada proses perumusan dan implementasi strategi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam konteks pelayanan publik, manajemen strategis menjadi kunci dalam menghadapi tantangan yang terus berubah dan memastikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Cinar et al., 2024). Peningkatan efektivitas pelayanan publik menjadi fokus utama bagi pemerintah dan lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dinamika dalam manajemen strategis memainkan peran penting dalam memastikan bahwa sumber daya dan kebijakan yang ada digunakan secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Lin et al., 2023).

Peran teknologi informasi dan komunikasi juga menjadi bagian integral dalam dinamika manajemen strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi dapat mempercepat proses, meningkatkan transparansi, dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Zhang et al., 2023). Selain itu, faktor internal dan eksternal seperti perubahan kebijakan, dinamika politik, dan kebutuhan masyarakat yang berubah juga memengaruhi strategi dan keputusan dalam manajemen pelayanan publik. Responsibilitas

organisasi terhadap perubahan lingkungan menjadi kunci dalam menyesuaikan strategi dan memastikan efektivitas pelayanan (Jacob Fernandes França et al., 2023).

Dalam konteks globalisasi, dinamika manajemen strategis juga melibatkan kerjasama antar lembaga publik, swasta, dan masyarakat sipil. Kolaborasi ini diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, bertukar informasi, dan menghadapi tantangan bersama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Gu et al., 2024). Aspek kepemimpinan dan manajemen talenta juga turut memengaruhi dinamika manajemen strategis dalam pelayanan publik. Kepemimpinan yang visioner dan kemampuan manajerial yang kuat diperlukan untuk mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya (Funko et al., 2023).

Dalam era digital dan transformasi teknologi, adaptasi terhadap perubahan menjadi kunci dalam dinamika manajemen strategis. Organisasi publik perlu mampu berinovasi, mengambil keputusan cepat, dan menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan yang dinamis. Pentingnya evaluasi dan monitoring secara berkala juga tidak bisa diabaikan dalam dinamika manajemen strategis. Evaluasi yang baik dapat memberikan masukan berharga untuk perbaikan dan penyesuaian strategi yang diterapkan dalam pelayanan publik (He et al., 2023).

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, dinamika manajemen strategis menjadi sebuah wadah yang penting untuk mengarahkan pelayanan publik menuju efektivitas yang optimal. Kesenambungan dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi menjadi kunci keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kajian Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Hal ini mencakup berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, infrastruktur, dan administrasi publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara efektif, efisien, dan adil (Chen et al., 2023).

Pelayanan publik memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta memajukan pembangunan suatu negara. Ketika pelayanan publik dijalankan dengan baik, masyarakat dapat mengakses layanan yang diperlukan dengan mudah dan cepat. Ini menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik yang bertanggung jawab atas pelayanan tersebut (Lo et al., 2024).

Namun, tantangan dalam pelayanan publik seringkali muncul, seperti kurangnya anggaran, sumber daya manusia yang terbatas, dan birokrasi yang kompleks. Hal ini dapat menghambat efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dan reformasi dalam sistem pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat (Fan et al., 2020).

Dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi, pelayanan publik juga harus mampu mengikuti perkembangan zaman. Implementasi teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil juga menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Duan et al., 2024).

Dinamika perubahan

Dinamika perubahan merujuk pada proses atau pola perubahan yang terjadi dalam suatu sistem atau lingkungan. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perubahan sosial, teknologi, budaya, ekonomi, hingga politik. Dinamika perubahan dapat dipahami sebagai fenomena yang terus-menerus berkembang dan mengalami transformasi, baik dalam skala kecil maupun besar (Marchesani et al., 2023).

Salah satu karakteristik utama dinamika perubahan adalah ketidakpastian. Perubahan seringkali tidak terduga dan sulit diprediksi secara akurat, terutama dalam konteks yang kompleks seperti dalam dunia bisnis, politik, atau lingkungan global. Faktor-faktor seperti inovasi teknologi, perubahan kebijakan, atau tren pasar dapat memicu dinamika perubahan yang signifikan dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan dan aktivitas manusia (Rathnayake et al., 2024).

Dalam menghadapi dinamika perubahan, penting untuk memiliki kemampuan adaptasi yang baik. Organisasi atau individu yang mampu beradaptasi dengan cepat dan efektif terhadap perubahan yang terjadi akan memiliki keunggulan kompetitif dalam lingkungan yang dinamis. Hal ini melibatkan kemampuan untuk belajar, berinovasi, berkolaborasi, dan mengambil keputusan yang tepat dalam situasi yang berubah-ubah (Ma & Yang, 2024).

Secara keseluruhan, dinamika perubahan merupakan fenomena yang kompleks dan dinamis yang membutuhkan pemahaman yang mendalam, kemampuan adaptasi yang fleksibel, serta strategi yang tepat dalam mengelola perubahan demi mencapai tujuan dan kesuksesan jangka panjang (Samha, 2023).

Manajemen Strategis

Manajemen strategis adalah pendekatan yang digunakan oleh organisasi untuk merencanakan, mengarahkan, dan mengelola sumber daya mereka secara efektif guna mencapai tujuan jangka panjang. Dalam konteks ini, manajemen strategis melibatkan identifikasi visi dan misi organisasi, serta pengembangan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Hal ini melibatkan proses analisis lingkungan eksternal dan internal organisasi untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka (Wandelt & Wang, 2024).

Pentingnya manajemen strategis terletak pada kemampuannya untuk membantu organisasi mengidentifikasi peluang dan tantangan di lingkungan mereka, sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan merumuskan strategi yang sesuai, organisasi dapat mengalokasikan sumber daya dengan efisien, mengoptimalkan proses operasional, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan (Ammirato et al., 2023).

Proses manajemen strategis melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengumpulan informasi dan analisis situasi, pengembangan strategi, implementasi strategi, hingga evaluasi dan kontrol untuk memastikan bahwa strategi yang dijalankan sesuai dengan rencana. Pentingnya evaluasi dan pengendalian terletak pada kemampuannya untuk mengukur kinerja organisasi dan menyesuaikan strategi jika diperlukan, sehingga organisasi dapat tetap relevan dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Liu et al., 2023).

Dalam praktiknya, manajemen strategis membutuhkan keterlibatan aktif dari para pemimpin dan manajer organisasi untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan upaya seluruh tim dalam mencapai tujuan jangka panjang. Selain itu, manajemen strategis juga membutuhkan kemampuan adaptasi dan inovasi yang terus-menerus, mengingat bahwa lingkungan bisnis selalu berubah dan organisasi perlu dapat beradaptasi dengan cepat demi kelangsungan dan keberhasilan mereka (Kpinpuo et al., 2023).

Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif khususnya library method, berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dalam lima tahun terakhir dan buku-buku up to date (5 tahun terakhir). Sebelum paper dipublikasikan dilakukan FGD (focus group discussion) terlebih dahulu dalam lingkup terbatas bersama dosen pembimbing dan teman sejawat, hasil perbaikan itulah menjadi paper final untuk di publikasikan.

Hasil dan Diskusi

Peran kepemimpinan terhadap Efektifitas Layanan Publik

Peran kepemimpinan sangat penting dalam meningkatkan efektivitas layanan publik. Berdasarkan penelitian dari (Calma et al., 2024) menjelaskan bahwa pemimpin memiliki peran penting dalam perumusan Visi dan Strategi, Kepemimpinan yang efektif akan merumuskan visi dan strategi yang jelas untuk meningkatkan layanan publik. Pemimpin akan memimpin tim untuk mencapai tujuan tersebut dengan efisien dan efektif.

Penelitian lain menjelaskan (Williams & van Triest, 2023) pemimpin dan kepemimpinannya sebagai Motivasi dan Inspirasi, Kepemimpinan yang memotivasi dan menginspirasi anggota tim dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Motivasi ini dapat datang dari komitmen yang kuat terhadap pelayanan publik yang baik.

(Marin & Vona, 2023) menjelaskan peran lain kepemimpinan yang memikirkan Pengembangan Karyawan, Kepemimpinan yang efektif akan mengembangkan karyawan mereka melalui pelatihan, pembinaan, dan pengembangan karir. Ini membantu meningkatkan kompetensi dan kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu hasil penelitian dari (Kaliannan et al., 2023) menjelaskan kepemimpinan berfungsi sebagai Koordinasi dan Kolaborasi, Kepemimpinan yang baik akan mempromosikan kerja sama dan kolaborasi antar unit atau departemen yang terlibat dalam memberikan layanan publik. Hal ini dapat meningkatkan koordinasi yang diperlukan untuk memberikan layanan yang holistik dan terintegrasi.

Kepemimpinan yang memiliki sikap Keterbukaan dan Akuntabilitas, sesuai dengan penelitian dari (Delke et al., 2023) menjelaskan, Kepemimpinan yang transparan dan akuntabel dalam mengelola layanan publik akan membangun kepercayaan masyarakat dan memperkuat legitimasi institusi pemerintah. Hal ini juga mendorong karyawan untuk bertanggung jawab atas kinerja mereka.

Inovasi dan Perubahan, penelitian dari (Huang et al., 2023) menjelaskan, Kepemimpinan yang inovatif dan terbuka terhadap perubahan dapat membawa perbaikan dalam layanan publik melalui implementasi teknologi, perubahan proses, dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang berkembang.

Dengan demikian, kepemimpinan yang efektif memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan efektivitas layanan publik melalui pengelolaan yang baik terhadap orang, strategi, proses, dan teknologi yang terlibat dalam penyediaan layanan tersebut.

Tantangan dalam Mengimplementasikan Manajemen Strategis

Tantangan dalam mengimplementasikan manajemen strategis pada pelayanan publik bisa sangat beragam. Berikut adalah beberapa tantangan yang sering dihadapi:

Berdasarkan hasil penelitian dari (Cinar et al., 2024) menjelaskan tantangan yang sering terjadi adalah kesulitan dalam penetapan tujuan strategis, menetapkan tujuan strategis yang jelas dan terukur seringkali menjadi tantangan utama. Hal ini karena pelayanan publik melibatkan berbagai stakeholder dengan kepentingan yang beragam. Sejalan dengan penelitian ini (Lin et al., 2023) menjelaskan tantangan dalam mengimplementasikan manajemen strategis terletak pada perbedaan pemahaman dan kebijakan dari setiap stakeholder yang terlibat, sehingga hal ini bisa menghambat adanya perumusan dan pengimplementasian strategi yang baru.

Penelitian dari (Zhang et al., 2023) menjelaskan tantangan selanjutnya adalah keterbatasan sumberdaya, pelayanan publik sering kali mengalami keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran, tenaga kerja, maupun infrastruktur. Hal ini dapat menghambat implementasi strategi yang ambisius. Perubahan yang terjadi tentu perlu adanya strategi khusus dan sesuai dengan tantangan yang dihadapi, tetapi seringkali SDM yang ada tidak mampu menjalankan strategi tersebut dengan baik, sehingga hal ini sangat sulit untuk di implementasikan.

(Jacob Fernandes França et al., 2023) menegaskan tantangan dalam mengimplementasikan manajemen strategi yakni perubahan kebijakan yang sering terjadi, pemerintah seringkali mengalami perubahan kebijakan yang mendadak, yang dapat mempengaruhi jalannya implementasi strategi. Hal ini memerlukan fleksibilitas dan kemampuan adaptasi yang tinggi.

Lain hal dengan penelitian dari (Gu et al., 2024) menjelaskan bahwa tingkat birokrasi yang tinggi, proses birokrasi yang panjang dan kompleks sering menjadi hambatan dalam mengimplementasikan manajemen strategis. Hal ini bisa memperlambat pengambilan keputusan dan pelaksanaan strategi.

Penelitian dari (Funko et al., 2023) menjelaskan bahwa kurangnya keterlibatan stakeholder menjadi salah satu tantangan, suksesnya manajemen strategis pada pelayanan publik juga sangat bergantung pada keterlibatan aktif dari berbagai stakeholder, termasuk masyarakat, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta. Kurangnya keterlibatan ini dapat mengurangi efektivitas implementasi strategi.

Penelitian dari (He et al., 2023) menggambarkan, resistensi terhadap perubahan, tantangan lainnya adalah resistensi terhadap perubahan, baik dari internal organisasi maupun eksternal. Hal ini bisa

disebabkan oleh ketidakpastian, kekhawatiran terhadap perubahan, atau kepentingan pribadi yang bertentangan.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam mengatasi tantangan-tantangan ini, penting untuk memiliki komitmen yang kuat dari pimpinan, keterlibatan aktif dari semua pihak terkait, penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, dan upaya terus-menerus untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan manajemen strategis.

Strategi Pengambilan Keputusan yang Adaptif terhadap Layanan Publik

Strategi Pengambilan Keputusan yang Adaptif terhadap Layanan Publik adalah pendekatan yang mengutamakan fleksibilitas, responsifitas, dan adaptabilitas dalam mengambil keputusan terkait dengan pelayanan publik. Berdasarkan penelitian dari (Chen et al., 2023) menjelaskan bahwa strategi pertama adalah Fokus pada Data dan Analisis, Strategi ini mengedepankan penggunaan data dan analisis yang komprehensif untuk mendukung pengambilan keputusan yang adaptif. Hal ini melibatkan pengumpulan data yang akurat, analisis yang mendalam, dan pemahaman yang jelas terhadap kondisi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Sejalan dengan penelitian tersebut (Lo et al., 2024) menjelaskan bahwa strategi berikutnya adalah penggunaan teknologi dan inovasi, strategi adaptif ini juga mencakup pemanfaatan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Misalnya, penggunaan sistem informasi geografis (SIG) untuk pemetaan kebutuhan wilayah, atau pengembangan aplikasi mobile untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik.

Penelitian lain menjelaskan (Duan et al., 2024) strategi dalam pengambilan keputusan yakni perlu adanya keterlibatan masyarakat salah satu poin kunci dari strategi ini adalah keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Melalui partisipasi masyarakat, baik melalui forum diskusi, konsultasi publik, atau mekanisme lainnya, keputusan yang diambil dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi yang sesungguhnya dari masyarakat.

(Marchesani et al., 2023) menjelaskan siklus evaluasi dan pembelajaran, strategi pengambilan keputusan yang adaptif juga menekankan pentingnya siklus evaluasi dan pembelajaran kontinu. Dengan melakukan evaluasi terhadap keputusan yang diambil secara berkala, serta belajar dari pengalaman dan feedback yang diterima, organisasi pelayanan publik dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa strategi pengambilan keputusan yang adaptif dalam layanan public adalah strategi yang fleksibel, responsive dan adaptif artinya mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan sesuai dengan lingkungan sekitar sehingga strategi tersebut dapat menjawab tantangan yang dinamis.

Peran Kemitraan dan Pemangku Kepentingan

(Rathnayake et al., 2024) menjelaskan peran kemitraan dan pemangku kepentingan dalam peningkatan efektifitas layanan public perlu peningkatan keterlibatan masyarakat, Kemitraan dengan pemangku kepentingan seperti masyarakat, LSM, dan sektor swasta dapat meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Ini dapat menghasilkan solusi yang lebih holistik dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, serta memperkuat rasa memiliki terhadap program-program pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Penelitian lain menjelaskan (Ma & Yang, 2024) melalui kemitraan dengan sektor swasta atau organisasi non-pemerintah, pemerintah dapat mengakses sumber daya tambahan seperti dana, teknologi, dan tenaga ahli. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, karena pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada dan mendukung inovasi dalam penyediaan layanan.

Selain itu penelitian dari (Samha, 2023) menjelaskan melalui kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan, pemerintah dapat memperoleh perspektif yang lebih beragam dalam memahami masalah-masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi solusi-solusi yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan serta keberagaman masyarakat yang dilayani.

Berikutnya penelitian dari (Wandelt & Wang, 2024) menjelaskan kemitraan dengan pemangku kepentingan juga dapat memperkuat legitimasi program-program pelayanan publik di mata masyarakat. Dengan melibatkan berbagai pihak yang memiliki kepentingan dan perhatian terhadap layanan publik, pemerintah dapat meningkatkan tingkat akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam hal ini.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa peran kemitraan dan pemangku kepentingan dalam efektifitas layanan public sangatlah besar keterlibatan banyak pemangku kebijakan akan memudahkan penerapan manajemen strategis sehingga dapat memahami

karakteristik masyarakat sekitar, maemahami apa yang diinginkan customer, dan mempersiapkan teknologi, inovasi dan Sumber daya manusia yang kreatif, kompeten dibidangnya untuk menjalankan pelayanan yang baik, sehingga bisa mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan pertama, kepemimpinan yang efektif memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan efektivitas layanan publik melalui pengelolaan yang baik terhadap orang, strategi, proses, dan teknologi yang terlibat dalam penyediaan layanan tersebut. kedua, dalam mengatasi tantangan-tantangan ini, penting untuk memiliki komitmen yang kuat dari pimpinan, keterlibatan aktif dari semua pihak terkait, penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, dan upaya terus-menerus untuk meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan manajemen strategis. ketiga, strategi pengambilan keputusan yang adaptif dalam layanan public adalah strategi yang fleksibel, responsive dan adaptif artinya mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan sesuai dengan lingkungan sekitar sehingga strategi tersebut dapat menjawab tantangan yang dinamis. keempat peran kemitraan dan pemangku kepentingan dalam efektifitas layanan public sangatlah besar keterlibatan banyak pemangku kebijakan akan memudahkan penerapan manajemen strategis sehingga dapat memahami karakteristik masyarakat sekitar, maemahami apa yang diinginkan customer, dan mempersiapkan teknologi, inovasi dan Sumber daya manusia yang kreatif, kompeten dibidangnya untuk menjalankan pelayanan yang baik, sehingga bisa mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

Implikasi

Implikasi dari studi literature ini adalah pertama, Pentingnya pengembangan kepemimpinan yang inovatif dalam merespons perubahan dan tantangan yang terjadi di lingkungan pelayanan publik. Hal ini melibatkan penggunaan strategi yang proaktif dan adaptif untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kedua, Manajemen strategis dapat membantu dalam mengoptimalkan sumber daya manusia melalui pengembangan keterampilan, peningkatan motivasi, dan pembangunan budaya organisasi yang mendukung inovasi dan kinerja yang unggul. Ketiga, Dengan menggunakan pendekatan manajemen strategis yang tepat, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik melalui pengembangan metode evaluasi kinerja, pengukuran kepuasan pelanggan, dan implementasi praktik terbaik dalam pengelolaan pelayanan. Keempat, Manajemen strategis juga dapat mendorong kolaborasi dan kemitraan antara

pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil untuk menciptakan solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam penyediaan pelayanan publik. Implikasi-implikasi ini menunjukkan pentingnya memperhatikan aspek strategis dalam manajemen pelayanan publik untuk mencapai efektivitas yang optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Suggestion

Berdasarkan pembahasan di atas saran yang dapat diberikan adalah dalam konteks pelayanan public tentu manajemen strategi sangat diperlukan, karena berkaitan dengan adanya kualitas pelayanan yang diharapkan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan tersebut, namun demikian perlu adanya factor-faktor yang dipenuhi salah satunya kepemimpinan yang mensupport segala kebutuhan dan merumuskan strategi yang tepat berkaitan dengan kualitas pelayanan public, pengambilan keputusan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang dinamis sehingga mampu menjawab segala keinginan pelanggan dan menjadi solusi dalam setiap permasalahan yang muncul. Berikutnya teknologi dan inovasi menjadi pemeran utama dalam menjawab tantangan di era globalisasi ini untuk itu pengembangan talenta setiap sumber daya manusia didalam organisasi menjadi sangat penting untuk dapat mengaplikasikan manajemen strategi yang baik dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Ammirato, S., Felicetti, A. M., Linzalone, R., Corvello, V., & Kumar, S. (2023). Still our most important asset: A systematic review on human resource management in the midst of the fourth industrial revolution. *Journal of Innovation and Knowledge*, 8(3), 100403. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100403>
- Calma, A., Suder, G., & Kenworthy, T. P. (2024). Focus on education: Taking stock of key themes, topics, trends and communities in international business and international management education research. *International Journal of Management Education*, 22(1), 100902. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100902>
- Chen, L. Y., Zhou, W. W., Hsieh, W. Z., & Chou, R. J. (2023). Establishing a professional learning community for cultivating future design talents using a 'peer coaching' mechanism. *Heliyon*, 9(10), e20906. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20906>
- Cinar, E., Demircioglu, M. A., Acik, A. C., & Simms, C. (2024). Public sector innovation in a city state: exploring innovation types and national context in Singapore: Public sector innovation in Singapore. *Research Policy*, 53(2), 104915. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2023.104915>

- Delke, V., Schiele, H., Buchholz, W., & Kelly, S. (2023). Implementing Industry 4.0 technologies: Future roles in purchasing and supply management. *Technological Forecasting and Social Change*, 196(May), 122847. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122847>
- Duan, K., Pang, G., & Lin, Y. (2024). Exploring the current status and future opportunities of blockchain technology adoption and application in supply chain management. *Journal of Digital Economy*. <https://doi.org/10.1016/j.jdec.2024.01.005>
- Fan, S., Wykes, M. S. D., Lin, W. E., Jones, R. L., Robins, A. G., & Linden, P. F. (2020). Jo ur l P re of. In *Building and Environment*. Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25108>
- Funko, I. S., Vlačić, B., & Dabić, M. (2023). Corporate entrepreneurship in public sector: A systematic literature review and research agenda. *Journal of Innovation and Knowledge*, 8(2). <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100343>
- Gu, T., Xu, Q., Song, X., Hao, E., Cui, P., & Xie, M. (2024). Analysis of influencing factors and their inner mechanism of the market participation in the smart community construction of China. *Ain Shams Engineering Journal*, January, 102761. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102761>
- He, Z., Chen, L., & Zhu, L. (2023). A study of Inter-Technology Information Management (ITIM) system for industry-education integration. *Heliyon*, 9(9), e19928. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19928>
- Huang, Y., Li, K., & Li, P. (2023). Innovation ecosystems and national talent competitiveness: A country-based comparison using fsQCA. *Technological Forecasting and Social Change*, 194(June), 122733. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122733>
- Jacob Fernandes França, T., São Mamede, H., Pereira Barroso, J. M., & Pereira Duarte dos Santos, V. M. (2023). Artificial intelligence applied to potential assessment and talent identification in an organisational context. *Heliyon*, 9(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14694>
- Kaliannan, M., Darmalinggam, D., Dorasamy, M., & Abraham, M. (2023). Inclusive talent development as a key talent management approach: A systematic literature review. *Human Resource Management Review*, 33(1), 100926. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2022.100926>
- Kpinpuo, S. D., Mohammed-Muniru, A., & Antwi, J. (2023). Talent outsourcing in Ghana: A qualitative study of managed service personnel and technology leadership. *Heliyon*, 9(11), e22063. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22063>
- Lin, S., Marsden, G., Pangbourne, K., & Liu, Q. (2023). Lessons from highway management reforms in a less developed province in China. *Research in Transportation Business and Management*, 49(June), 100989. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2023.100989>
- Liu, D., Liu, J., Li, Q., Guo, N., Chen, T., & Meng, Q. (2023). Technology inflow following high-

speed railway: Evidence from Chinese cities. *Journal of Management Science and Engineering*, 8(4), 570–583. <https://doi.org/10.1016/j.jmse.2023.06.003>

Lo, Y. C., Lu, C., Chang, Y. P., & Wu, S. F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10(2), e24130. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130>

Ma, J., & Yang, D. (2024). Research on the mechanism of government-industry-university-research collaboration for cultivating innovative talent based on game theory. *Heliyon*, 10(3), e25335. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25335>

Marchesani, F., Masciarelli, F., & Bikfalvi, A. (2023). Smart city as a hub for talent and innovative companies: Exploring the (dis) advantages of digital technology implementation in cities. *Technological Forecasting and Social Change*, 193(April), 122636. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122636>

Marin, G., & Vona, F. (2023). Finance and the reallocation of scientific, engineering and mathematical talent. *Research Policy*, 52(5), 104757. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2023.104757>

Rathnayake, I., Ochoa, J. J., Gu, N., Rameezdeen, R., Statsenko, L., & Sandhu, S. (2024). A critical review of the key aspects of sharing economy: A systematic literature review and research framework. *Journal of Cleaner Production*, 434(December 2023), 140378. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.140378>

Samha, A. K. (2023). Strategies for efficient resource management in federated cloud environments supporting Infrastructure as a Service (IaaS). *Journal of Engineering Research*, May. <https://doi.org/10.1016/j.jer.2023.10.031>

Wandelt, S., & Wang, K. (2024). review on hiring , scheduling , retention , and digitalization in the airport industry Reference : To appear in : Received date : Accepted date : *Journal of the Air Transport Research Society*, 100004. <https://doi.org/10.1016/j.jatrs.2024.100004>

Williams, C., & van Triest, S. (2023). Understanding performance in professional services for innovation intermediation: Technology consultants vs. management consultants. *Technovation*, 126(June), 102824. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102824>

Zhang, L., He, X., & Jia, Z. (2023). Industrial agglomeration, public services and city size: Evidence from 286 cities in China. *Land Use Policy*, 131(June), 106758. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2023.106758>