



## ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DI ERA DIGITAL

Nurfadila Kelo<sup>1</sup>, Abdul Rahim Kasim<sup>2</sup>, Alexander Badjuka<sup>3</sup>, Muhammad Daffa Umar<sup>4</sup>, Flora Claudia Alwi<sup>5</sup>, Yuliani Datukramat<sup>6</sup>

<sup>1-8</sup>Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

\*Email [nurfadilakelo54@gmail.com](mailto:nurfadilakelo54@gmail.com)

Alamat: Kampus Jl. Jenderal Sudirman No.6, Kelurahan Dulalowo Timur, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo 96128

\*Penulis Korespondensi: [nurfadilakelo54@gmail.com](mailto:nurfadilakelo54@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze service quality in the digital era and the factors influencing it in improving public satisfaction. This research uses a qualitative approach with a library research method by analyzing various relevant scientific journals and literature. Data collection was conducted through documentation, while data analysis employed descriptive qualitative analysis, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that service quality has a strong relationship with public satisfaction. Digital transformation through the utilization of technologies such as management information systems, e-government, and artificial intelligence has significantly improved efficiency, effectiveness, transparency, and accessibility of services. However, the implementation of digital-based services still faces several challenges, including limited infrastructure, low digital literacy among the public, insufficient human resource competence, and issues related to data security and regulatory frameworks. Furthermore, this study finds that improving service quality in the digital era is not solely determined by technology but is also influenced by strategic management and adaptive public policies. Therefore, integration among technology, human resources, and policy is essential to create high-quality public services that are oriented toward community needs.*

**Keywords:** *service quality, public service, digital transformation, public satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di era digital serta faktor-faktor yang memengaruhinya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research) melalui analisis terhadap berbagai jurnal dan literatur ilmiah yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Transformasi digital melalui pemanfaatan teknologi seperti sistem informasi manajemen, e-government, dan kecerdasan buatan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta aksesibilitas pelayanan. Namun demikian, implementasi pelayanan digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya kompetensi sumber daya manusia, serta aspek keamanan data dan regulasi yang belum optimal. Penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan di era digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh manajemen strategis dan kebijakan publik yang adaptif. Oleh karena itu, diperlukan integrasi antara teknologi, sumber daya manusia, dan kebijakan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, pelayanan publik, transformasi digital, kepuasan masyarakat

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya dalam

bidang pelayanan publik dan pelayanan organisasi. Transformasi digital mendorong perubahan paradigma pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi yang lebih modern, cepat, dan efisien. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga transparan, akuntabel, dan mudah diakses. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat atau pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan serta loyalitas pengguna layanan. Hal ini ditegaskan dalam penelitian bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menjamin kepuasan pelanggan, terutama dalam menghadapi persaingan di era digital yang semakin kompleks (Azam et al., 2025) . Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat diukur melalui beberapa dimensi utama seperti keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan (Nurchayanti, 2025) .

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, konsep pelayanan mengalami transformasi yang signifikan. Pemanfaatan teknologi seperti sistem informasi manajemen, e-government, serta kecerdasan buatan (Artificial Intelligence) telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat (K et al., 2024). Bahkan, pemanfaatan AI dalam pelayanan publik mampu meningkatkan responsivitas serta kepuasan masyarakat, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan keamanan data (Suriadi et al., 2024).

Transformasi digital dalam pelayanan publik juga memberikan berbagai manfaat strategis, seperti peningkatan transparansi, efisiensi, serta partisipasi masyarakat. Digitalisasi pelayanan memungkinkan pemerintah untuk menyederhanakan proses birokrasi dan meningkatkan aksesibilitas layanan kepada masyarakat secara luas (Natika, 2024). Selain itu, penerapan sistem administrasi berbasis digital mampu meningkatkan

efektivitas pelayanan serta mengurangi prosedur yang berbelit-belit (Yungkul, 2025). Digitalisasi juga mendorong interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat melalui berbagai platform layanan digital .

Dalam berbagai sektor, digitalisasi pelayanan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Dalam sektor pendidikan, penerapan sistem informasi manajemen terbukti mampu meningkatkan akses informasi, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan komunikasi antar stakeholder (Fauzi & Maryam, 2024) . Pada sektor kesehatan, kualitas pelayanan berbasis digital yang menekankan keandalan dan responsivitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Nurchayanti, 2025)(Nurchayanti, 2025). Sementara itu, dalam sektor transportasi seperti pelayanan bandara, kualitas layanan yang didukung teknologi digital mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna jasa (Fitriandani & Ramadhi, 2025) .

Meskipun demikian, implementasi pelayanan berbasis digital masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum merata, sehingga menyebabkan kesenjangan digital dalam akses pelayanan . Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat serta kurangnya kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan digital (Kapitan et al., 2024) . Faktor lain yang juga menjadi kendala adalah resistensi terhadap perubahan serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Selain aspek teknis, faktor regulasi dan keamanan data juga menjadi perhatian penting dalam implementasi pelayanan digital (Bungdiana & Lukman, 2023). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa regulasi yang belum optimal serta sistem keamanan data yang belum memadai dapat menghambat perkembangan pelayanan digital . Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang adaptif dan mampu mengakomodasi perkembangan teknologi agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

Implementasi kebijakan publik yang efektif dapat mendorong reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Kebijakan yang terintegrasi mampu

meningkatkan koordinasi antar lembaga, mempercepat proses pelayanan, serta menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan berorientasi pada masyarakat (Yungkul, 2025). Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam menciptakan inovasi pelayanan yang berkelanjutan (Alim & Ibrahim, 2024) .

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kajian teoritis dalam penelitian ini mengkaji konsep kualitas pelayanan, pelayanan publik, serta transformasi digital berdasarkan pandangan para ahli yang relevan dari berbagai penelitian terdahulu. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Azam dkk., kualitas pelayanan merupakan elemen penting yang berperan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, di mana pelayanan yang baik harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara optimal (Azam et al., 2025) . Pendapat ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses interaksi antara penyedia layanan dan pengguna.

Selanjutnya, menurut Nurcahyanti, kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama seperti keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna layanan, khususnya dalam pelayanan berbasis digital (Nurcahyanti, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki indikator yang jelas dan terukur, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam evaluasi kinerja pelayanan suatu organisasi.

Dalam konteks pelayanan publik, Natika menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses yang terus mengalami transformasi, terutama di era digital, di mana pelayanan dituntut menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Natika, 2024). Pendapat ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak bersifat statis, melainkan dinamis mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Lebih lanjut, menurut Dewi dkk., pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, terutama dalam mempercepat proses administrasi serta meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat (K et al., 2024) . Hal ini menunjukkan bahwa teknologi

informasi memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di era digital.

Selain itu, Suriadi dkk. mengemukakan bahwa penggunaan teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence) dalam pelayanan publik mampu meningkatkan responsivitas, efisiensi, serta kualitas layanan, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, keamanan data, dan kesiapan sumber daya manusia (Suriadi et al., 2024). Pendapat ini memperkuat bahwa digitalisasi tidak hanya memberikan manfaat, tetapi juga memerlukan kesiapan yang matang dalam implementasinya. Di sisi lain, Ristiana dkk. menyatakan bahwa manajemen strategik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan sumber daya manusia, infrastruktur, serta integrasi sistem pelayanan berbasis digital (Ristiana et al., 2026). Pendapat ini menekankan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam merancang dan mengelola strategi pelayanan secara efektif.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai kualitas pelayanan di era digital serta faktor-faktor yang memengaruhinya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran angka, melainkan pada pemahaman fenomena sosial yang terjadi secara alami berdasarkan berbagai sumber data yang relevan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (library research), yaitu dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, buku, dan dokumen penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, pelayanan publik, transformasi digital, serta kepuasan masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari 20 jurnal dan buku yang telah dianalisis sebelumnya, sehingga penelitian ini bersifat konseptual dan berbasis pada hasil penelitian terdahulu.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan, membaca, dan mengkaji berbagai literatur yang relevan dengan topik

penelitian. Data yang diperoleh kemudian diseleksi berdasarkan kesesuaian dengan fokus penelitian, sehingga hanya sumber yang relevan dan memiliki kredibilitas yang digunakan sebagai dasar analisis.

Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan, menginterpretasikan, dan menyintesis berbagai temuan dari literatur yang telah dikumpulkan. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) reduksi data, dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan; (2) penyajian data, dengan menyusun informasi secara sistematis dan terstruktur; serta (3) penarikan kesimpulan, yaitu dengan mengidentifikasi pola, hubungan, serta makna dari data yang telah dianalisis.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan berbagai hasil penelitian dari sumber yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan menghindari bias. Selain itu, penggunaan berbagai jurnal ilmiah sebagai sumber data juga bertujuan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

Dengan menggunakan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai kualitas pelayanan di era digital serta faktor-faktor yang memengaruhinya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga dapat menjadi dasar dalam pengembangan konsep dan praktik pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai literatur yang telah dianalisis, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di era digital mengalami perubahan yang sangat signifikan seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan ini tidak hanya berdampak pada cara pelayanan diberikan, tetapi juga pada pola interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Jika sebelumnya pelayanan lebih banyak dilakukan secara tatap muka dan bergantung pada prosedur administratif yang panjang, maka saat ini pelayanan telah beralih menjadi

lebih fleksibel melalui sistem berbasis digital yang memungkinkan akses layanan kapan saja dan di mana saja.

Transformasi tersebut mendorong terjadinya perubahan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan. Masyarakat modern cenderung menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, transparan, serta memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di era digital tidak lagi hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari pengalaman pengguna (user experience) selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini mencakup kemudahan akses, kejelasan informasi, kecepatan respon, serta kenyamanan dalam menggunakan sistem pelayanan digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna akan menciptakan kepuasan yang berujung pada kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap penyedia layanan. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menjamin kepuasan pelanggan serta meningkatkan loyalitas dalam jangka panjang (Azam et al., 2025) . Dengan demikian, meskipun teknologi terus berkembang, aspek kualitas pelayanan tetap menjadi fondasi utama dalam keberhasilan suatu sistem pelayanan.

Selain itu, kualitas pelayanan di era digital juga menunjukkan adanya pergeseran dari pelayanan berbasis prosedur menjadi pelayanan berbasis kebutuhan pengguna (user-centered service). Organisasi dituntut untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat serta mampu memberikan solusi pelayanan yang relevan, inovatif, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis dalam mendukung keberlanjutan organisasi.

### **1) Pemanfaatan Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di era modern. Teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai pendorong utama dalam menciptakan inovasi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Berbagai bentuk teknologi telah digunakan dalam pelayanan, mulai dari sistem informasi manajemen hingga kecerdasan buatan.

a. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu bentuk teknologi yang memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan. SIM memungkinkan pengelolaan data dan informasi secara sistematis, sehingga proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Selain itu, SIM juga mendukung integrasi antar unit kerja dalam organisasi, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi dan efisien. Penggunaan SIM dalam pelayanan publik memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan kecepatan pelayanan, pengurangan kesalahan administrasi, serta kemudahan dalam mengakses informasi. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Penelitian menunjukkan bahwa SIM mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat (K et al., 2024).

b. Artificial Intelligence (AI)

Selain SIM, perkembangan teknologi juga menghadirkan penggunaan Artificial Intelligence dalam pelayanan. AI memungkinkan otomatisasi berbagai proses pelayanan, seperti penggunaan chatbot untuk menjawab pertanyaan masyarakat secara real-time. Teknologi ini mampu meningkatkan responsivitas pelayanan serta mengurangi beban kerja petugas. Namun demikian, implementasi AI tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, risiko keamanan data, serta kesiapan sumber daya manusia. Meskipun demikian, AI tetap memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan jika diimplementasikan secara tepat dan terencana (Suriadi et al., 2024).

c. E-Government dan Digitalisasi Pelayanan

Digitalisasi pelayanan melalui e-government merupakan bentuk nyata dari transformasi pelayanan publik. E-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini memberikan kemudahan, efisiensi, serta mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan.

Selain itu, digitalisasi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena proses pelayanan dapat dipantau secara terbuka oleh masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Natika, 2024). Dengan demikian, teknologi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

## **2) Dampak Digitalisasi terhadap Kepuasan Masyarakat**

Digitalisasi pelayanan memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berbasis teknologi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh layanan dengan lebih cepat, mudah, dan transparan. Hal ini tentu berdampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, tetapi juga oleh keandalan sistem, kemudahan penggunaan, serta kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dimensi-dimensi ini menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (Nurchayanti, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dilakukan secara digital, aspek humanis tetap memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Selain itu, digitalisasi juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam memberikan masukan terhadap pelayanan. Hal ini memungkinkan organisasi untuk terus melakukan perbaikan berdasarkan feedback yang diterima, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

## **3) Tantangan dalam Implementasi Pelayanan Digital**

Meskipun digitalisasi memberikan berbagai manfaat, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks. Tantangan ini berasal dari berbagai aspek, baik teknologi, sumber daya manusia, maupun kebijakan.

a. Keterbatasan Infrastruktur

Keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi salah satu hambatan utama dalam pelayanan digital. Tidak semua wilayah memiliki akses internet yang memadai, sehingga menyebabkan kesenjangan dalam akses pelayanan. Hal ini berdampak pada ketimpangan kualitas pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan.

b. Literasi Digital dan Kompetensi SDM

Rendahnya literasi digital masyarakat serta kurangnya kompetensi aparatur dalam mengoperasikan teknologi menjadi kendala dalam optimalisasi pelayanan digital (Kapitan et al., 2024) . Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital.

c. Regulasi dan Keamanan Data

Aspek regulasi dan keamanan data juga menjadi tantangan dalam pelayanan digital. Penggunaan teknologi yang melibatkan data pribadi memerlukan sistem keamanan yang kuat serta regulasi yang jelas untuk melindungi pengguna layanan (Bungdiana & Lukman, 2023) .

#### **4) Integrasi Kualitas Pelayanan dan Teknologi Digital**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di era digital merupakan hasil dari integrasi antara teknologi dan faktor manusia. Teknologi memberikan kemudahan dan efisiensi, tetapi kualitas pelayanan tetap ditentukan oleh bagaimana teknologi tersebut digunakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### **5) Peran Manajemen dan Kebijakan dalam Pelayanan Digital**

Manajemen strategik dan kebijakan publik memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan digital. Manajemen berperan dalam mengelola sumber daya, sementara kebijakan memberikan arah dalam pengembangan pelayanan (Ristiana et al., 2026) (Gea et al., 2026).

## **6) Kesenjangan antara Harapan dan Realitas Pelayanan**

Kesenjangan antara harapan dan realitas menunjukkan bahwa pelayanan digital masih perlu dikembangkan secara menyeluruh agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

## **7) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Era Digital**

Strategi peningkatan pelayanan meliputi penguatan infrastruktur, peningkatan SDM, kebijakan adaptif, serta kolaborasi antar pihak.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil kajian literatur terhadap berbagai jurnal dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di era digital mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi digital telah mengubah sistem pelayanan dari yang bersifat konvensional menjadi berbasis teknologi yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Kualitas pelayanan terbukti memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas, yang ditandai dengan kecepatan, ketepatan, keandalan, daya tanggap, serta empati, mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan (Azam et al., 2025)(Nurchayanti, 2025).

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Perlu adanya peningkatan literasi digital masyarakat agar mereka mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan teknologi perlu dilakukan secara luas dan berkelanjutan. Diperlukan juga penguatan kebijakan dan regulasi yang mendukung pelayanan digital, khususnya dalam hal keamanan data dan perlindungan informasi pengguna. Kebijakan yang jelas dan adaptif akan memberikan kepastian hukum serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

## **DAFTAR REFERENSI**

Alim, M. S., & Ibrahim, R. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital

- Desa Moluo kab. gorontalo utara. *Journal of Social Science Reearch*, 4(2), 3793–3802.
- Azam, ahmad muflih, Mauluddiyah, luluk zahrotul, Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *kualitas pelayanan dalam menjamin kepuasan pelanggan*.
- Bungdiana, D., & Lukman, A. (2023). Efektivitas Penerapan Cyber Notary Dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Notaris Pada Era Digital. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 7(1), 309–318. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4216/http>
- Fauzi, muhammad ibnu faruk, & Maryam, S. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Era Digital Muhammad. *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(6), 12–21.
- Fitriandani, made winda, & Ramadhi. (2025). KAJIAN LITERATUR: OPTIMALISASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN BANDARA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI ERA DIGITAL. *Jurnal Integrative Perspestives of Social and Science*, 2(3), 3692–3706.
- Gea, Y., Harefa, hendrikus orniel nasozaro, Hia, dessi ratna sari, Tafonao, asniar windi, Zebua, rintis mei ampuni, Gea, kezia irene, Zega, O. ozisokhi, & Harefa, widia natasha. (2026). *PERAN KEBIJAKAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL*. 10(1), 25–32.
- K, A. D., PERMADHANI, A. T., SAFITRI, I., ARYANTI, L. R., & LESTARI, S. (2024). Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Era Digital. *Jurnal Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Bisnis*, 604–609.
- Kapitan, Y., Suryana, kadek dedy, & Herawati, kadek mery. (2024). TANTANGAN DAN PROSPEK IMPLEMENTASI E-GOVERMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL. *Jurnal Nusantara Hasana*, 4(4), 20–38.
- Natika, L. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK. *Jurnal Unsub*, 6(1), 1–11.
- Nurcahyanti, khusnul khotimah arum. (2025). Inovasi Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Era Digital: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Primer. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*,

**ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DI ERA DIGITAL**

4(3), 6025–6030.

- Ristiana, A., Ismail, V. A., & Irhamsyah, W. (2026). Peran Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Multidiplin Indonesia*, 2(1), 190–199. <https://doi.org/10.64845/jimi.v1i2>
- Suriadi, H., Mulyono, & Lovita, W. (2024). Pemanfaatan Teknologi AI untuk Meningkatkan Kualitas dan Responsivitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Media Ilmu*, 3(2), 107–132.
- Yungkul. (2025). Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital. *Jurnal Pendidikan*, 6(7), 3103–3111.