

**SKRIPSI**

**STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR**



**Disusun Oleh:**

**Muhammad Alfaidin**

**105611115119**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

**STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**



**Disusun dan diusulkan oleh**

**Muhammad Alfaidin**

**Nomor Induk Mahasiswa: 10561115119**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Muhammad Alfaidin

Nomor Induk Mahasiswa : 105611115119


Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Abdul Mahsyar, M.Si


  
Dian Lestari, S.Sos, M.AP

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi

  
  
Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM: 992797

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si  
NBM: 991742



## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 044/FSP/A.4-II/VII/47/2025 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di makassar pada hari Selasa, tanggal 01 bulan Juli tahun 2025

Mengetahui

<p>Ketua</p>  <p><u>Dr. Andli Luhur Prianto, S.IP., M.Si</u> NBM: 992 797</p>	<p>Sekretaris</p>  <p><u>Nasrul Haq, SOS., MPA</u> NBM: 1067463</p>
---	--

Tim Penguji

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
3. Dr. Haerana, S. Sos., M.Ap
4. Adnan Ma'ruf, S. Sos., M.Si


## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Alfaidin

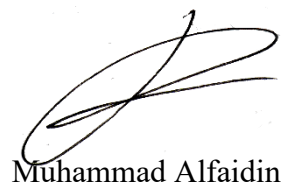
Nomor Induk Mahasiswa : 105611115119

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 01 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Muhammad Alfaidin

## ABSTRAK

**Muhammad Alfaidin, Abdul Mahsyar, Dian Lestari, Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Mariso Kota Makassar.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar berdasarkan kerangka pikir Osborne dan Plastrik (2001), yang meliputi pengembangan struktur kerja organisasi, prosedur pelayanan, infrastruktur, dan budaya kerja. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara reduksi, paparan, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pengembangan struktur organisasi, yang berlandaskan Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 53 Tahun 2023, berhasil memperjelas peran dan fungsi aparatur, didukung oleh inovasi operasional seperti penambahan empat loket layanan untuk mempercepat alur administrasi; (2) penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) meningkatkan konsistensi dan akuntabilitas, walau masih perlu fleksibilitas bagi kasus darurat; (3) infrastruktur fisik ruang tunggu bersih, sofa, ventilasi meningkatkan kenyamanan, namun aksesibilitas disabilitas dan kesiapan e-government (web dan aplikasi SIAMA) memerlukan perbaikan; dan (4) budaya kerja yang memadukan reward punishment, absensi sidik jari, apel pagi, serta evaluasi lapangan menumbuhkan disiplin dan etika “sombere”, meski konsistensi sikap pegawai perlu diperkuat. Berangkat dari temuan tersebut, disarankan: penambahan fasilitas inklusif bagi penyandang disabilitas; revisi SOP dengan klausul jalur cepat; rekonstruksi dan pemeliharaan sistem TI (relaunch situs dan aplikasi SIAMA); peningkatan pasokan listrik cadangan dan jaringan; serta program workshop internal dan sosialisasi menyeluruh. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan dapat mewujudkan birokrasi kecamatan yang lebih adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Struktur Organisasi, SOP, Infrastruktur, Budaya Kerja



## **ABSTRACT**

**Muhammad Alfaidin, Abdul Mahsyar, Dian Lestari, the Government's Strategy in Improving Public Services at the Mariso Sub-district Office, Makassar City.**

*This study aims to examine the government's strategy in improving the quality of public services at the Mariso Sub-district Office, Makassar City based on the framework of Osborne and Plastrik (2001), which includes the development of organizational work structure, service procedures, infrastructure, and work culture. The method used is qualitative descriptive with data collection techniques through in-depth interviews, participatory observation, and documentation. Data analysis was carried out by reduction, exposure, and conclusion drawn. The results of the study show that (1) the development of the organizational structure, which is based on the Regulation of the Mayor of Makassar Number 53 of 2023, has succeeded in clarifying the role and function of the apparatus, supported by operational innovations such as the addition of four service counters to accelerate administrative flows; (2) the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) improves consistency and accountability, although flexibility is still needed for emergency cases; (3) the physical infrastructure of clean waiting rooms, sofas, and ventilation improves comfort, but disability accessibility and e-government readiness (web and SIAMA application) require improvement; and (4) a work culture that combines reward punishment, fingerprint attendance, morning apples, and field evaluations fosters "somber" discipline and ethics, although the consistency of employee attitudes needs to be strengthened. Departing from these findings, it is recommended: the addition of inclusive facilities for persons with disabilities; revision of SOPs with fast-track clauses; reconstruction and maintenance of IT systems (relaunch of SIAMA's sites and applications); increase of backup and grid electricity supply; as well as internal workshop programs and comprehensive socialization. The implementation of these measures is expected to realize a sub-district bureaucracy that is more adaptive, accountable, and oriented towards community satisfaction.*

**Keywords:** Public Service, Organizational Structure, SOPs, Infrastructure, Work Culture

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat limpahan rahmat-Nya yang masih memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Pemerintah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar”**. skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Berbagai kendala yang saya hadapi sebagai penulis dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini dijadikan sebagai proses pembelajaran dan pengalaman yang sangat berharga.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat yang luar biasa serta rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dian Lestari, S.Sos, M.AP selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan mulai dari penyusunan proposal sampai penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.



3. Bapak Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staff di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Kepada bapak Camat dan pegawai kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar yang telah memberikan izin atas penulisan skripsi penelitian ini. Serta segala nama yang telah tertulis diatas skripsi penelitian sangat berperan penting dalam penyusunan dan penyelesaian skrip penelitian dari penulis.

Teristimewa dengan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. kedua orang tua sebagai cinta pertama dan pintu surga sekaligus yang paling berjasa dalam hidup saya, yaitu kedua orang tua saya. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan kuliah, serta cinta, doa, motivasi, semangat dan nasehat yang tidak hentinya diberikan kepada anaknya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan dan mendidikku sampai mendapatkan gelar sarjanaku yang lulus pada waktunya. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dengan pencapaianku.
2. Serta kepada saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya kepada penulis, mari kita bersama-sama menggapai kesuksesan dan memberikan yang terbaik kepada kepada orang tua kita
3. Kepada dan sahabat-sahabat penulis yang telah memberi doa, dukungan, bantuan dan tidak pernah bosan mendengar keluh kesah penulis dan rekan-

rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 yang telah berjuang bersama dan telah membantu selama masa perkuliahan. Terkhusus lagi untuk Kelas IAND yang terus kebersamai dari awal hingga saat ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dan akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya untuk semua mahasiswa Ilmu Administrasi Negara dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Billahi Fi Sabililhaq Fastabiqul Khairat

Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 01 Juli 2025

Muhammad Alfaidin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Teori dan Konsep.....	13
C. Kerangka Pikir .....	26
D. Fokus Penelitian.....	26
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	29
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	29
C. Sumber Data.....	30
D. Informan Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Keabsahan Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
B. Pembahasan.....	43

C. Hasil Pembahasan .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
A. KESIMPULAN .....	83
B. SARAN .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3. 1 Informan.....	31
Tabel 4. 1 Data pegawai.....	39
Tabel 4. 2 IKM Kota Makassar.....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4. 1 Peta kecamatan Mariso.....	35
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Mariso .....	38
Gambar 4. 3 SOP Pelayanan Kantor Depans .....	48
Gambar 4. 4 situs web resmi & aplikasi SIAMA .....	60
Gambar 4. 5 Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) .....	63





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendekatan bagian pengertian umum bisa diartikan sebagai langkah perencanaan seorang pemimpin berfokus Untuk impian jangka panjang atasan, disertai dan pelatihan berkaitan cara atau upaya agar mencapai tujuan tersebut. Dan jika diposisikan secara mutlak, pendekatan bisa diformulasikan sebagai tindakan bersifat inkremental (terus meningkat) dan berkelanjutan, serta dijalankan sepenuhnya sesuai sudut pandang berkaitan apa diharapkan klien di masa mendatang (George and Walker 2019). Selain itu, strategi juga bisa dikatakan sebagai langkah-langkah mencakup program indikatif agar memahami visi dan usaha dicapai oleh pejabat (Goldstein 2020).

Strategi adalah cara untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. bahwa strategi sebagai keseluruhan langkah-langkah (kebijaksanaan) dengan perhitungan pasti, guna mencapai suatu tujuan untuk mengatasi suatu permasalahan, dimana dalam strategi itu terdapat metode dan teknik. (George and Walker 2019) Strategi mencerminkan kesadaran organisasi mengenai bagaimana, kapan, dan dimana ia harus bersaing; melawan siapa; dan untuk maksud apa. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan bersaing (Farida and Setiawan 2022). Strategi adalah suatu rencana tentang cara-cara pendayagunaan dan penggunaan potensi dan sarana yang ada untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari suatu sasaran kegiatan. Secara umum strategi dapat berupa

garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang ditentukan (Johar & Hanum, 2016).

Sedangkan secara harfiah istilah pemerintah atau dalam bahasa Inggris adalah padanan dari kata government. Ermaya Suradinata mendefinisikan sebagai lembaga atau badan-badan publik yang mempunyai fungsi melakukan upaya untuk mencapai tujuan negara (Van Yperen, Blaga, and Postmes 2015). Selain itu, ada juga yang mengatakan bahwa pemerintah berasal dari kata perintah, Pramudji dalam (Negara et al. 2002) mendefinisikan kata-kata tersebut sebagai berikut: 1).Perintah adalah perkataan bermaksud menyuruh melakukan sesuatu.2).Pemerintah adalah khusus memerintah suatu negara (daerah negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah suatu Negara (seperti Kabinet merupakan suatu pemerintah).3).Pemerintah adalah perbuatan (cara, hal, urusan).Pelayanan publik merupakan tulang punggung dari fungsi pemerintahan yang efektif dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai wadah utama bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan warga negara, pelayanan publik berperan penting dalam memastikan hak-hak dasar dan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi, kekhususan tersebut adalah adanya kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio-kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, mengupayakan terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai

perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam rangka membangun integritas kesatuan wilayah. Jadi jika di dalam suatu kecamatan pelaksanaan tugasnya tidak selesai maka didalam suatu wilayah tersebut akan menjadi tidak baik (Asriani , 2022).

Camat berperan sebagai kepala wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan. tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-tugas atributif di bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintah di wilayah kecamatan adalah penyelenggara ketentraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan, pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa atau pemerintahan dan instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan. Oleh karena itu, kedudukan camat berbeda dengan kepala instansi Pemerintah lainnya di kecamatan, karena penyelenggara tugas instansi pemerintahan lainnya harus berada dalam koordinasi camat.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau

pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan (Rachman , 2021).

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial.(Mahsyar 2011)

(Satyagraha et al. 2024) Sebagai unit pelayanan publik di tingkat lokal, kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam menjembatani masyarakat dengan pemerintah. Mereka adalah wajah pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, dan kualitas pelayanan yang mereka berikan memiliki dampak langsung pada kepuasan publik. Pemerintah daerah harus memastikan bahwa kecamatan memiliki sumber daya yang cukup, baik dari segi personel, sarana dan prasarana, serta dukungan teknologi informasi yang memadai untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif. Dalam konteks ini,

menjaga dan meningkatkan pelayanan publik di kecamatan merupakan prioritas yang harus dihadapi oleh pemerintah daerah.

Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar diketahui bahwa bagian penyelenggara peyajian umum administrasi kependudukan Untuk tingkat Wilayah di Bagian Makassar dipimpin oleh Pejabat. Munculnya berbagai kendala bagian proses peyajian bisa mengurangi mutu proses peyajian di Wilayah Mariso itu sendiri.

Sesuai hasil penelitian pendahuluan dilakukan oleh peneliti melalui pengamatan langsung ke tempat penelitian, Untuk bulan Januari 2005 metode pelayanan publik di kantor Kecamatan Mariso masih menemui kendala di bagiannya, hal ini bisa terlihat dari keluhan warga saat dipengambilan data. Berikut ini dijelaskan langsung oleh peneliti, antara lain:

1. Unit Pelayanan

Sikap pekerja saat memberikan pelayanan kepada warga membuat warga resah dan tidak nyaman, selain itu kurang ramah kepada warga dan tidak menjelaskan secara singkat mengenai proses pelayanan.

2. Waktu Pelayanan

Masyarakat ketika ingin mengurus administrasi di Kantor Kecamatan Mariso memerlukan waktu yang lama dan tidak sesuai dengan prosedur. Hal tersebut tentu saja dapat mempersulit masyarakat karena harus menunggu lama, masyarakat juga menilai pegawai di Kecamatan mariso terlambat, yang seharusnya loket pelayanan sudah buka tetapi belum dibuka, maka terjadilah penumpukan pada loket pelayanan.

### 3. Ketiadaan Petugas di Loker Pelayanan

Kecamatan Mariso Kota Makassar memiliki 4 loket pelayanan umum, Ketiadaan petugas membuat pelanggan harus menunggu atau bahkan penyajian tersebut diselesaikan oleh petugas lain. Hal ini tentu saja membuat warga harus menunggu lama agar mengurus administrasi.

Sesuai uraian permasalahan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di kantor kecamatan Mariso dengan judul Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka bagian uraian ini penulis akan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi yang ada pada Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kantor Kecamatan Mariso kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui strategi kantor kecamatan Mariso dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan



penghambat kantor kecamatan Mariso kota Makassar dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penulisan ini, penulis berharap bisa memberikan manfaat bagi dirinya sendiri dan bagi para pembaca, atau pihak-pihak lain berkepentingan.

Manfaat dari dalam penulisan ini diketahui bahwa:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Dalam penulisan ini diperkirakan akan menambah pengumpulan penelitian ilmiah di perpustakaan agar mendapatkan pengetahuan luas dan mendalam berkaitan strategi pelayanan publik di kantor kecamatan

##### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil dalam penulisan ini bisa dimanfaatkan oleh berbagai pihak membutuhkannya, antara lain:

- a. Bagi saya pribadi, semoga bisa menjadi bekal bermanfaat agar bekal profesi saya di masa mendatang sebagai seorang pekerja istansian.
- b. Bagi pembaca bisa dijadikan sebagai tambahan wawasan dan informasi serta kunci inovasi agar melakukan penelitian lebih lanjut.
- c. Sebagai bahan analisis bagi siapa saja ingin menelitinya .

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi bagian acuan bagi peneliti agar melakukan penelitian terhadap studi perilaku, sehingga peneliti bisa menambah wawasan dimanfaatkan. Sesuai hasil pengamatan terhadap berbagai penelitian dan literatur telah dilakukan sebelumnya, peneliti tidak menemukan pembahasan memiliki kesamaan pokok bahasan dan dalam penulisan ini. Untuk dalam penulisan ini, peneliti memasukkan konsekuensi penelitian memiliki relevansi atau berhubungan dan penelitian akan dilakukan.

Hasil beberapa penelitian terdahulu dijadikan acuan bagian dalam penulisan ini diketahui bahwa:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Malohing, Milwan, and Wibowo 2022)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau	Berdasarkan hal tersebut, kualitas pelayanan administrasi publik di Kantor Kecamatan Malinau Barat dikatakan masih rendah. Karena

			<p>berdasarkan lima dimensi penilaian dengan indikator penilaian masing-masing dimensi semuanya belum dilaksanakan secara sempurna.</p> <p>Masyarakat pengguna layanan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, masyarakat di Kecamatan Malinau Barat sebagai pengguna layanan mengharapkan adanya upaya-upaya perbaikan pada semua indikator yang masih memiliki nilai kurang baik.</p>
2.	(Nelawati,:Andrizal 2020)	Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Camat Sentajo	Strategi Pengembangan Infrastruktur di Kantor Camat Sentajo Raya

		Raya Kabupaten kuantan Singingi	dalam menerapkan program PATEN masih terhambat oleh sarana dan prasarana yang belum memadai, sehingga pelayanan yang prima belum tercapai di Kantor Camat Sentajo Raya.
3.	(Marnawati, Maskan, and Marsuq 2022)	Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur	Dalam hal sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Bengalon sudah sesuai dengan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahwa mengenai sarana dan prasarana yang utama adalah kenyamanan pegawai dalam bekerja. Kenyamanan bekerja tentunya seperti ruangan yang rapi,

			komputer, printer, ruangan ber AC, lemari penyimpanan berkas, kertas.
4.	(Lase et al. 2024)	Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias	<p>Penelitian di Kantor Kecamatan Botomuzoi, Kabupaten Nias, menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik telah meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan masyarakat melalui pelatihan pegawai, pemanfaatan teknologi, partisipasi masyarakat, meskipun menghadapi kendala seperti minimnya sarana prasarana, anggaran terbatas, dan kurangnya keterampilan teknologi pegawai.</p>

5.	(Mufidah and Hakam 2021)	Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Sukamulia	<p>Penelitian di Kantor Kecamatan Sukamulia menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui strategi pemenuhan dimensi kualitas seperti fisik, keandalan, ketanggapan, dan jaminan, meskipun menghadapi kendala seperti keterbatasan teknologi pada masyarakat dan ketidakhadiran pejabat terkait. Faktor pendukungnya adalah prasarana yang memadai dan etos kerja pegawai yang baik.</p>
----	--------------------------	---	--



Perbandingan dari kelima hasil penelitian terdahulu yaitu memiliki objek penelitian yang sama di bidang infrastruktur dan saran pelayanan publik di kantor kecamatan sedangkan perbedaannya, yaitu

- Penelitian terdahulu pertama yaitu meneliti tentang pelayanan administrasi
- Penelitian terdahulu kedua yaitu meneliti tentang strategi pengembangan infrastruktur
- Penelitian terdahulu ketiga yaitu meneliti tentang sarana dan prasarana yang sudah sesuai dengan prosedur
- Penelitian terdahulu keempat yaitu meneliti meningkatkan kinerja pelayanan publik melalui strategi berbasis penguatan sumber daya manusia, teknologi, dan kolaborasi masyarakat.
- Penelitian terdahulu kelima penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan dimensi layanan, penyediaan fasilitas, dan peningkatan kompetensi pegawai.

## **B. Teori dan Konsep**

### **1. Strategi**

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu “stratos” yang artinya tentara dan kata “agein” yang berarti memimpin tentara. Lalu muncul, kata strategos yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas.

Kata Strategi berasal dari bahasa Inggris yaitu *strategy*. Dalam kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary* dijelaskan bahwa

*“strategi is a plan that is intended to achieve a particular purpose”*, artinya strategi adalah sebuah rencana yang bertujuan untuk mencapai tujuan khusus. Sedangkan definisi dalam kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Jadi dari awal kita melakukan suatu pekerjaan kita harus mempunyai strategi agar apa yang kita inginkan bisa mencapai tujuan.

Menurut (Sudiantini and Hadita 2022) strategi Untuk dasarnya dirumuskan agar membentuk 'reaksi' terhadap perubahan eksternal berlaku Untuk suatu perusahaan. Perubahan eksternal tersebut tentunya akan dijawab dan mempertimbangkan kemampuan internal suatu perusahaan. Se jauh mana suatu perusahaan bisa memanfaatkan peluang dan membatasi ancaman eksternal agar memperoleh manfaat sebesar-besarnya dan memanfaatkan keunggulan perusahaan dimilikinya saat ini.

Strategi menurut Robert dalam (Yusnita and Aslami 2022) adalah pokok bahasan yang memberikan arahan terpadu bagi pengambilan keputusan individu organisasi dan individu, dan tujuan utama prosedur adalah demi membangun dan mempertahankan keunggulan kompetitif perusahaan sehingga dapat makmur.

Menurut John (Zamzami and Sahana 2021) Aktivitas strategi pada setiap lembaga atau organisasi yang pada umumnya berkaitan dengan usaha mengembangkan suatu tim kerjasama atau kelompok orang dalam satu kesatuan dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi yang telah ditetapkan

sebelumnya.

Metode peningkatan mutu pelayanan publik diketahui bahwa bagian agenda reformasi birokrasi berlandaskan untuk kenyataan negatif kondisi sebenarnya dari mutu pelayanan baik untuk dasarnya ditentukan oleh mutu sikap dan aparatur pejabat tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab. Prinsip-prinsip dikemukakan oleh para ahli agar memajukan mutu pelayanan umum cukup banyak. Salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik dalam (Hijria 2023) Menurut Osborne dan plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan empat strategi yaitu:

- a. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi, pengembangan struktur kerja organisasi diketahui bahwa metode mengkhususkan diri bagian menata kembali kemampuan, tanggung jawab, dan hubungan antar elemen organisasi. Tujuannya diketahui bahwa agar menciptakan struktur lebih efektif dan ramah lingkungan bagian mencapai tujuan organisasi.
- b. Strategi pengembangan prosedur pelayanan yaitu Rencana dirancang agar memajukan efektivitas, efisiensi, dan keunggulan penyajian diberikan kepada pelanggan. Hal ini akan dicapai melalui peningkatan taktik penyedia saat ini atau pengembangan strategi penyajian baru mungkin lebih baik dan sesuai dan keinginan pelanggan.

- c. Strategi pengembangan infrastruktur Suatu rencana atau langkah-langkah yang dirancang untuk meningkatkan kualitas, efektivitas dan efisiensi infrastruktur yang dimiliki oleh suatu organisasi. Hal ini dapat meliputi perencanaan, pembangunan, perawatan dan pengembangan infrastruktur yang ada dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi.
- d. Strategi pengembangan budaya kerja organisasi Suatu rencana atau langkah-langkah dirancang agar memajukan gaya hidup kerja bagian suatu organisasi, dan tujuan memajukan produktivitas, efisiensi dan kinerja keseluruhan organisasi secara umum.

Menurut (Purwanto 2015) Strategi merupakan sebuah cara atau sebuah metode, sedangkan secara umum strategi memiliki pengertian suatu garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang telah ditentukan. Strategi hampir sama dengan kata taktik, siasat atau politik. adalah suatu penataan potensi dan sumber daya agar dapat efisien memperoleh hasil suatu rancangan. Siasat merupakan pemanfaatan optimal situasi dan kondisi untuk menjangkau sasaran. Dalam militer strategi digunakan untuk memenangkan suatu peperangan, Sedangkan taktik digunakan dalam pertempuran.

## **2. Tipe-tipe strategi**

Menurut Rangkuti dalam (Muhammad 2020) pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu :

a. Strategi manajemen

Strategi manajemen meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara mikro. Misalnya strategi pengembangan produk, strategi penetapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan, dan sebagainya.

b. Strategi investasi

Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha mengadakan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru, dan sebagainya.

c. Strategi bisnis

Strategi bisnis ini sering juga disebut strategi bisnis secara fungsional karena strategi berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen, misalnya strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan strategi- strategi yang berhubungan dengan keuangan.

### 3. Tahap-tahap Strategi

Tahapan strategi dalam buku Manajemen Strategi yang ditulis oleh (Murhadi 2024) ada tiga yaitu: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi.

a. Formulasi

Dalam tahapan formulasi strategi mencakup bagaimana perusahaan

mengembangkan visi dan misi. Kemudian mengidentifikasi lingkungan eksternal terkait peluang dan tantangan. Dilanjutkan dengan menentukan kondisi internal terkait apa saja yang menjadi kekuatan perusahaan dan apa kelemahan perusahaan ini. Setelah itu, dilanjutkan dengan proses untuk menetapkan tujuan jangka panjang. Setelah tujuan jangka panjang ditetapkan, maka tim manajemen strategi akan mengembangkan alternatif-alternatif strategi untuk pencapaian tujuan. Dari berbagai alternatif strategi yang telah dihasilkan, maka dibuat skala prioritas strategi yang akan dilakukan.

b. Implementasi

implementasi strategi. Biasa tahap ini disebut sebagai tahap pelaksanaan *action stage*. Tahap implementasi strategi itu merupakan hal yang paling penting dan sangat krusial dari tiga tahapan manajemen strategi. Seringkali kita melihat perencanaan suatu organisasi itu sangat baik akan tetapi begitu masuk dalam implementasi menjadi sangat keteteran. Sehingga sering kita melihat apa yang direncanakan berbeda dengan yang diimplementasikan. Tentu saja kondisi ini akan menjadi hal hal yang urgen bagi suatu organisasi agar apa yang direncanakan itu bisa dijalankan dengan baik. Pada tahap implementasi ini perusahaan menetapkan tujuan tahunannya *annual objektif* terkait dengan budget, kebijakan perusahaan, alokasi sumber daya sehingga nanti semua apa yang telah diformulasikan di tahap awal itu dapat benar-benar direalisasikan.



c. Evaluasi

Pada tahap evaluasi maka dilakukan penilaian Manajemen Strategi apakah strategi sudah berjalan dengan baik atau tidak. Dalam tahap evaluasi ini terdapat tiga aktivitas. Pertama, meninjau apakah faktor eksternalnya mengalami perubahan yang signifikan. Yang kedua, adalah bagaimana kita mengukur kinerja pencapaian atas strategi yang telah ditetapkan kemudian, yang ketiga adalah melakukan tindakan perbaikan.

## **2. Teori Pemerintah**

### **1) Pemerintah**

Di bagian frasa kewenangan, frasa “perintah” memiliki paling sedikit 4 unsur, yaitu, ada dua pihak terlibat, kedua pihak tersebut memiliki hubungan satu sama lain, pihak memerintah memiliki kewenangan, dan pihak diperintah memiliki ketaatan. Jadi, perintah diketahui bahwa kata dimaksudkan agar memerintahkan sesuatu bagi dilaksanakan. Pejabat diketahui bahwa kekuasaan agar memerintah. Pejabat diketahui bahwa tindakan (cara, urusan, dan sebagainya) (Mustanir et al. 2022).

Secara umum, pemerintah didefinisikan oleh (Karso 2024) sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di suatu wilayah tertentu. Pemerintah

merupakan sebuah organisasi yang memiliki: 1. Otoritas memerintah dari sebuah unit politik, 2. Kekuasaan yang memerintah suatu masyarakat politik, 3. Aparatus yang merupakan badan pemerintahan yang berfungsi dan menjalankan kekuasaan; 4. Kekuasaan untuk membuat peraturan perundang-undangan, untuk menangani perselisihan dan membicarakan putusan administrasi dengan monopoli atas kekuasaan yang sah.

Pemerintah adalah struktur politik konkrit yang paling penting dalam pengelolaan Negara. Kata “pemerintah” di turunkan dari bahasa latin “gubernare” yang artinya “mengarahkan”, “menjejak”, dan “mengemudi”. Menurut Apter dalam (Makalew 2021) pemerintah adalah sekumpulan khusus dari individu-individu yang telah menetapkan tanggung jawab untuk mempertahankan dan/atau mengadaptasi system dimana mereka menjadi bagiannya. Menjalankan tanggung jawab dengan membuat pilihan-pilihan yang mengikat para anggotanya. Selanjutnya Apter juga berpendapat, pemerintah adalah satuan anggota yang paling umum yang memiliki tanggung jawab tertentu untuk mempertahankan sistem yang mencangkupnya dan monopoli praktis yang menyangkut kekuasaan paksaannya.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Dalam Pasal 1 ayat (2), "Pemerintah adalah Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya untuk melindungi, melayani, memberdayakan,

dan mensejahterakan masyarakat."

## 2) Kecamatan

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat, wilayah kecamatan dibagi menjadi beberapa kelurahan dan desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan merupakan pembagian dari wilayah kabupaten atau kota. Sebuah kecamatan itu sendiri dibagi menjadi kelurahan dan desa. Kecamatan adalah satuan kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu di bawah pimpinan Camat (Nenometa et al. 2024).

Satu contoh lembaga menurut Sellang 2022 dalam (Almahdali and Sakir 2024) pemerintah daerah adalah kecamatan, yang bertindak sebagai pelaksana pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan, kecamatan memiliki tanggung jawab utama untuk membantu Bupati dalam mengelola pemerintahan, pembangunan, dan urusan masyarakat di wilayahnya. Fokusnya adalah meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance), serta meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam bentuk jasa maupun perizinan, melalui prinsip transparansi dan standarisasi layanan. Melalui pendekatan ini, kecamatan berupaya untuk memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan tujuan akhir mencapai pemerintahan

yang efisien dan terpercaya serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Camat mempunyai kedudukan, tugas, fungsi, dan wewenang dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretariat daerah, tugas-tugas umum pemerintah yang diselenggarakan oleh Camat meliputi beberapa hal menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan Pasal 15 ayat (1) yang berbunyi camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang di antaranya adalah mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang- undangan, mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. Fungsi Camat dalam menjalankan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati seperti urusan otonomi daerah, yang meliputi pelaksanaan dan pengoordinasian Bidang Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban umum, Pemberdayaan Masyarakat serta Kesejahteraan Sosial, fungsi camat dalam melaksanakan tugasnya (Nenometa et al. 2024).

## **a. Teori Pelayanan**

### **1) Pelayanan Publik**

Kurniawan (2005) dan Syafie (2004) dalam (Korengkeng, Tulus, and Plangiten 2023) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Negara (pemerintah) terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kasmir dalam (Rahmadana et al. 2020) Unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Tujuan pelayanan publik menurut (Rahmadana et al. 2020) adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa

aman dan kepastian hukum.

- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Berdasarkan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 tahun 2009, dimaksudkan dan penyelenggaraan pelayanan umum bahwa kegiatan atau serangkaian kegiatan bagian rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau peyajian administrasi diberikan melalui penyelenggara peyajian umum.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran sebagai gambaran dari sampel hubungan antar standar dan/atau variabel diketahui bahwa gambaran utuh dari fokus penelitian. Penelitian ingin mengetahui peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan teori menurut Osborne dan Plastrik (2001) dalam (Hijria 2023) Publik Di Kantor Kecamatan Kecamatan Mariso kerangka pikir berikut

**Gambar 2. 1 Kerangka Pikir**



### D. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah strategi pemerintah dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Mariso Kota Makassar,



1. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi
2. Strategi pengembangan prosedur prosedur pelayanan
3. Strategi pengembangan infrastruktur pelayanan
4. Strategi pengembangan budaya kerja organisasi

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Berlandaskan pada fokus penelitian yang telah diuraikan peneliti kemudian akan dideskripsikan, yaitu

- 1) Penelitian ini memfokuskan perhatian pada bagaimana struktur kerja di Kantor Kecamatan Mariso dikembangkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti menganalisis implementasi desain ulang struktur organisasi, termasuk penataan ulang fungsi, penambahan unit kerja teknis seperti loket pelayanan, serta distribusi tugas yang lebih proporsional. Data diperoleh melalui wawancara dengan aparatur kecamatan dan observasi terhadap alur kerja, guna mengevaluasi sejauh mana struktur organisasi saat ini mendukung efektivitas pelayanan publik
- 2) Prosedur pelayanan menjadi aspek penting dalam menilai kemudahan dan kecepatan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Penelitian ini mengkaji bagaimana Kantor Kecamatan Mariso menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menyederhanakan proses yang sebelumnya dinilai birokratis. Melalui metode deskriptif kualitatif, peneliti mengumpulkan data melalui analisis dokumen SOP, wawancara dengan pemangku kebijakan, serta observasi langsung terhadap

pelaksanaan prosedur pelayanan. Strategi ini dianalisis dalam kerangka *Control Strategy*, yaitu bagaimana aturan formal diterapkan untuk menjamin akuntabilitas.

- 3) Infrastruktur pelayanan dipahami sebagai fondasi penting dalam menunjang kualitas layanan publik, baik dari aspek fisik fasilitas pelayanan, ruang tunggu, maupun digital (sistem informasi dan aplikasi layanan). Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendokumentasikan ketersediaan dan kondisi sarana prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Mariso. Fokus penelitian juga diarahkan pada pemanfaatan teknologi informasi. Strategi ini dikaitkan dengan *Capacity Strategy*, yakni bagaimana kecamatan meningkatkan kapasitas fisik dan teknis untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang semakin kompleks.
- 4) Pengembangan budaya kerja organisasi dilihat sebagai strategi yang berorientasi pada perubahan nilai, perilaku, dan etika pelayanan aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana budaya kerja seperti kedisiplinan, keramahan, profesionalisme, serta semangat *sombere'* ditanamkan dan dijalankan dalam lingkungan kerja Kantor Kecamatan Mariso. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti melakukan observasi interaksi pelayanan, wawancara mendalam dengan staf dan pimpinan, serta menelaah bentuk pembinaan seperti evaluasi kinerja membentuk organisasi publik yang lebih adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Dalam penulisan ini dilaksanakan bagian waktu kurang lebih dua bulan. Adapun lokasi penelitian ini berada di Jl. Seroja, Kp. Buyang, Kec. Mariso, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

##### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

###### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang dimanfaatkan adalah penelitian kualitatif dimana (Sugiyono 2017) menjelaskan bahwa penelitian ini bersifat deskriptif serta cenderung memakai analisis berbagai varian dalam mengumpulkan data atau informasi dalam memberikan gambaran yang seluas-luasnya terhadap sebuah fenomena. Tidak hanya itu saja, penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena.

###### **2. Tipe penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, sejalan dengan penjelasan (Sugiyono 2017) yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan kenyataan berdasarkan alasan yang tepat. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan data tentang situasi masalah yang muncul. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara akurat fakta-fakta yang ada di lapangan.

### C. Sumber Data

Menurut (Sugiyono 2017) aktiva arsip dibagi menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung disediakan oleh para pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak ketiga atau data yang diperoleh dari pihak lain.

#### 1. Data Primer

Data primer, berupa informasi yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan maupun tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang suatu kenyataan atau fenomena, data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa dokumentasi atau wawancara. Sumber data dari penelitian ini adalah Camat, pegawai, masyarakat beberapa orang.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua atau data yang diperoleh secara tidak langsung. Seperti buku-buku, jurnal, laporan dan data yang relevan guna membantu menyelesaikan persoalan dalam kajian penelitian ini.

### D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memiliki pemahaman tentang objek penelitian, baik sebagai pelaku langsung maupun orang lain yang memahami konteks objek penelitian. Adapun informan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Informan**

No.	Jabatan	Nama	Inisial
1.	Kepala Camat	Aswin Kartapati Harun, S.STP.,M.Si.	AKH
2.	Sekretaris Camat	Andi Muhammad Kamil Yamin, S.ST	AMK
3.	Staf Kecamatan	Siti Wahidah, S.E	SW
4.	Masyarakat	Magdalena	MG
5.	Masyarakat	Irfan	IF

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

(Sugiyono 2017) menjelaskan teknik pengumpulan data adalah cara peneliti mengumpulkan data penelitian dari sumber. Metode pengumpulan data merupakan bagian penting dalam penelitian, karena metode pengumpulan data inilah yang nantinya digunakan sebagai landasan dalam mengembangkan instrumen penelitian. Secara ringkas, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta lapangan.

##### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan metode untuk memperoleh informasi dalam rangka penelitian dengan melakukan tanya jawab antara pewawancara dan

responden atau informan. Metode ini sering digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data saat melakukan studi pendahuluan guna mengidentifikasi hal-hal yang perlu diteliti, serta ketika peneliti ingin mendalami informasi dari responden secara lebih mendalam dengan jumlah responden yang memadai.

### 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini digunakan teknik dokumentasi sebagai sarana untuk mengumpulkan informasi, sumber terdiri dari dokumen dan rekaman, rekaman yang dimaksud yakni setiap tulisan/ Pernyataan yang dipersiapkan oleh atau untuk individu atau kelompok dengan tujuan membuktikan adanya suatu peristiwa.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Saat melakukan suatu penelitian kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. Analisis data juga diperlukan agar kita mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan. Semua data yang sudah terkumpul dari proses pengumpulan data, kemudian dilakukan analisis. Menurut (Sugiyono 2017) langkah – langkah dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap menyeleksi data-data temuan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. merangkum, memilih hal-hal pokok,

memfokuskan pada hal – hal penting, dan mencari tema dan polanya

## 2. Paparan Data

Penyajian informasi diketahui bahwa rincian sekumpulan catatan atau arsip, dan menawarkan kemungkinan agar menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan diketahui bahwa hasil penelitian menjawab pokok bahasan penelitian sesuai hasil evaluasi informasi. Kesimpulan disajikan bagian bentuk item penelitian deskriptif dipandu dan menggunakan metode penelitian.

## G. Keabsahan Data

Dalam dalam penelitian ini, pendekatan validasi statistik dimanfaatkan diketahui bahwa metode disebut triangulasi. Triangulasi bagian melakukan uji kredibilitas bisa diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber diambil oleh peneliti dan melakukan berbagai strategi dan berbagai waktu ditentukan oleh peneliti (Sugiyono 2017).

### 1. Transparansi Sumber

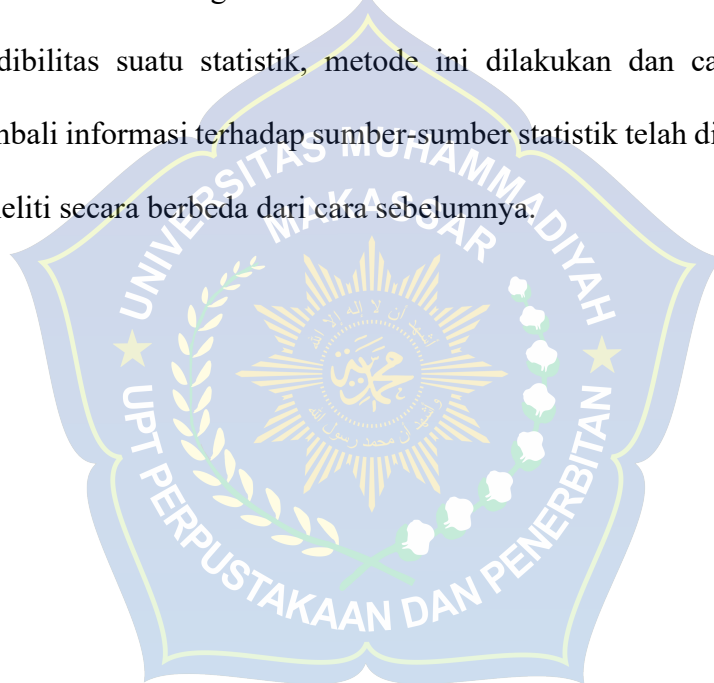
Triangulasi sumber diketahui bahwa suatu teknik dimanfaatkan bagian melakukan pengecekan kredibilitas suatu fakta. Teknik ini dilaksanakan dan cara mengecek catatan-catatan penelitian diterima dari sumber-sumber telah ditentukan oleh peneliti.

## 2. Triangulasi Teknik

Metode triangulasi diketahui bahwa suatu cara pengujian kredibilitas suatu statistik, metode ini dilakukan dan cara mengecek kembali informasi terhadap sumber-sumber statistik telah ditentukan oleh peneliti secara berbeda dari cara sebelumnya.

## 3. Triangulasi Waktu

Metode triangulasi diketahui bahwa suatu cara pengujian kredibilitas suatu statistik, metode ini dilakukan dan cara mengecek kembali informasi terhadap sumber-sumber statistik telah ditentukan oleh peneliti secara berbeda dari cara sebelumnya.





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Letak Geografis Kecamatan Mariso

Berdasarkan posisi geografis, Kecamatan Mariso memiliki batas-batas: Utara – Kecamatan Ujung Pandang; Selatan – Kecamatan Tamalate; Barat – Selat Makassar; Timur – Kecamatan Mamajang.

**Gambar 4.1 Peta kecamatan Mariso**



*Sumber : Kecamatan Mariso Dalam Angka 2024*

Luas wilayah Kecamatan Mariso tercatat 1,82 km persegi atau sekitar 1,04 persen dari luas Kota Makassar secara keseluruhan. Dengan

luas penduduk Kecamatan Mariso tahun 2023 tercatat sebanyak 58.730 jiwa, jenis kelamin Laki-laki 29.246 jiwa dan 29.484 jiwa perempuan.

Kecamatan Mariso terdiri dari 9 kelurahan, antara lain : Bontorannu, Tamarunang, Mattoangin, Kampung Buyang, Mariso, Lette, Mario, Panambungan, Kunjung Mae. Kelurahan terluas di Kecamatan Mariso adalah Kelurahan Panambungan dengan luas 0,31 km persegi. Sedangkan, kelurahan dengan luas terkecil adalah Kelurahan Tamarunang dengan luas 0,12 km persegi.

(Sumber: Kecamatan Mariso Kota Makassar Dalam Angka Tahun 2024)

## **2. Profil Kecamatan Mariso Kota Makassar**

### **Visi dan Misi**

“Tercapainya manusia yang bermoral dan bermartabat melalui pelayanan prima pada semua sektor menuju kota dunia yang berlandaskan kearifan lokal”

Visi tersebut mengandung makna :

- 1) Terwujudnya pelayanan Kecamatan Mariso yang Maju.
- 2) Terwujudnya pelayanan Kecamatan Mariso yang sejahtera.
- 3) Terwujudnya pelayanan Kecamatan Mariso yang berkualitas.

### **Misi**

Misi Ini menggambarkan keberadaan dan penetapan tujuan dan sasaran yang tepat serta menggambarkan keadaan yang ingin diwujudkan. Dari visi yang ada maka coba dijabarkan dalam rumusan misi sebagai berikut:

- 1) Memotivasi aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui dorongan pendidikan dan diklat-diklat aparatur pemerintah.
- 2) Terwujudnya peningkatan pelayanan prima dan pembinaan kemasyarakatan terhadap seluruh lapisan masyarakat.
- 3) Terwujudnya koordinasi terhadap kegiatan instansi pemerintah, pembinaan, kualitas hidup, pemberdayaan masyarakat dan pembinaan administrasi.
- 4) Menanamkan kesadaran dan rasa memiliki dari masyarakat sehingga sarana dan prasarana umum yang telah ada tetap terjaga.
- 5) Penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta kemasyarakatan dengan mengacu pada peraturan daerah dan peraturan Walikota serta perundang-undangan lainnya menuju kota dunia yang berlandaskan kearifan lokal.

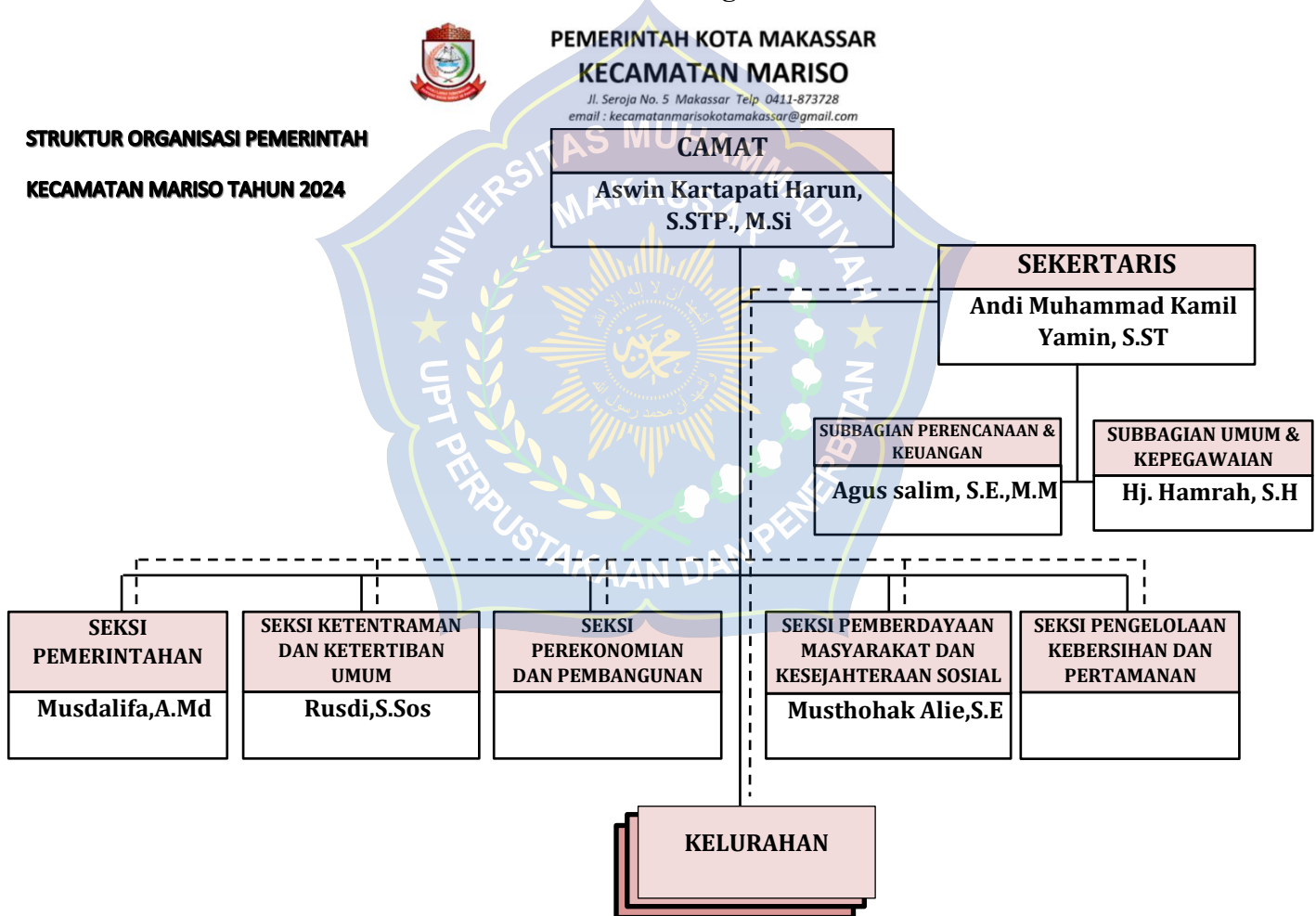
### **3. Struktur organisasi**

Struktur organisasi Kantor Camat Mariso diatur dalam Peraturan Peraturan Walikota (Perwali) Kota Makassar Nomor 53 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Tipe A sebagai berikut:

- a. Camat;
- b. Sekretariat, terdiri atas:
  1. Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
  2. Subbagian Umum dan Kepegawaian.

- c. Seksi Pemerintahan.
- d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.
- e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial.
- f. Seksi Perekonomian dan Pembangunan.
- g. Seksi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan.
- h. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana.

**Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Mariso**



*Sumber : Kantor Kecamatan Mariso*

**Tabel 4. 1 Data pegawai**

Data Pegawai di Kantor Camat Mariso				
No	Pangkat/Golongan	Jenis kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Pembina Tingkat 1/IV-b	1	-	1
2	Pembina/IV-a	-	1	1
3	Penata Tingkat 1/III-d	6	2	8
4	Penata/III-c	2	1	3
5	Penata Muda Tingkat 1/III-b	3	-	3
6	Penata Muda/III-a	1	3	4
7	Ahli Pertama/IX	-	2	2
8	Pengatur Muda/II-a	1	-	1
9	Juru Tingkat/I-d	2	-	2
Jumlah		16	9	25

Sumber : LPPD Kecamatan Mariso 2024

#### 4. Tugas dan Fungsi

Tugas dan fungsi kantor camat Mariso Kota Makassar Berdasarkan pada Peraturan Peraturan Walikota (Perwali) Kota Makassar Nomor 53 Tahun 2023 sebagai berikut :

##### a. Camat

Camat bertugas membantu WaliKota melaksanakan pemerintahan di wilayah Kecamatan. Camat menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
- 2) pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;

- 3) pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
  - 4) pengkoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota;
  - 5) pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
  - 6) pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;
  - 7) pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan;
  - 8) pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah yang ada di kecamatan; dan
  - 9) pelaksanaan fungsi lain yang diperintahkan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Sekretariat

Sekretariat bertugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pelayanan administrasi kepada semua unit organisasi di lingkungan Kecamatan. Dalam melaksanakan tugas sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- 1) perencanaan operasional urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;

- 2) pelaksanaan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;
- 3) pengoordinasian urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian;
- 4) pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan perencanaan dan pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian; dan
- 5) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait tugas dan fungsinya.

c. Subbagian Perencanaan dan pelaporan

Subbagian Perencanaan dan Pelaporan, dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program kerja dan anggaran, pengelolaan keuangan, akuntansi, verifikasi, pembukuan dan pelaporan keuangan, serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan Kecamatan.

d. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian, dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas melakukan urusan umum, ketatausahaan, kerumahtanggaan, pengelolaan barang milik Daerah, kehumasan, dokumentasi dan administrasi kepegawaian.

e. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan, dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas menyiapkan bahan pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan.

f. Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas menyiapkan bahan pengkoordinasian penyelenggaraan pembinaan ketentraman, ketertiban umum dan penegakan pelaksanaan Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota

g. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan pengkoordinasian dan penyelenggaraan pembinaan pemberdayaan masyarakat Kecamatan dan penyelenggaraan pembinaan kesejahteraan sosial.

h. Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Seksi Perekonomian dan Pembangunan, dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan pengkoordinasian dan penyelenggaraan pengembangan perekonomian dan pembangunan di wilayah Kecamatan dan Kelurahan.

i. Seksi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan

Seksi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan, dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan pengkoordinasian



penyelenggaraan pengelolaan kebersihan dan sampah di wilayah Kecamatan.

## **B. Pembahasan**

### **Hasil Penelitian**

Strategi dapat dipahami sebagai serangkaian cara, langkah, atau metode yang dirancang untuk menjalankan suatu kegiatan dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan. Strategi tidak hanya mencakup tindakan-tindakan konkret yang dilakukan oleh berbagai pihak yang terlibat, tetapi juga mencerminkan pendekatan sistematis dalam pengambilan keputusan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam berbagai bidang, termasuk pemerintahan, strategi menjadi elemen fundamental yang menentukan efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Dalam konteks pemerintahan, strategi memegang peranan penting dalam berbagai aspek, salah satunya adalah peningkatan pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat harus memiliki strategi yang matang agar pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif. Salah satu instansi pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik adalah kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar. Oleh karena itu, strategi dalam meningkatkan pelayanan di kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar menjadi hal yang sangat penting untuk mewujudkan tujuan yang telah dirumuskan.

Untuk memahami strategi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar. Peneliti menerapkan 4 (empat) strategi yang disampaikan oleh Osborn dan Plastrik (2001) dalam Hijria (2023) yaitu : Strategi pengembangan struktur kerja organisasi, Strategi pengembangan, prosedur pelayanan, Strategi pengembangan infrastruktur pelayanan, Strategi pengembangan budaya kerja organisasi.

### **1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi**

Pengembangan struktur kerja di Kecamatan Mariso bertujuan meningkatkan efisiensi organisasi dan memperkuat kapasitas SDM untuk mendukung pelayanan publik yang adaptif, cepat, dan transparan. Implementasi strategi ini meliputi penataan ulang tata kelola internal, distribusi kerja proporsional, dan peningkatan kompetensi aparatur demi kualitas pelayanan yang lebih optimal. Hal ini dilakukan sebagai bentuk komitmen pemerintah kecamatan dalam memenuhi hak-hak masyarakat atas pelayanan publik yang optimal, khususnya di wilayah administrasi Kecamatan Mariso, Kota Makassar. Dengan uraian hasil wawancara peneliti dengan Camat Mariso adalah sebagai berikut:

“Struktur organisasi Kantor Camat Mariso sudah diatur dalam Peraturan Peraturan Walikota, sehingga saya camat selalu berusaha menjadikan sumber daya manusia yang mengisi struktur organisasi kecamatan adalah orang yang kompeten sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dan pembagian tugas dan fungsi pegawai juga sudah jelas tercantum pada peraturan walikota.”(ASW, 25 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengembangan struktur organisasi di Kecamatan Mariso dilakukan secara sistematis dan berpedoman pada Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 53 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Penempatan sumber daya manusia yang kompeten menjadi prioritas utama untuk menjamin pelayanan publik yang optimal. Kejelasan tugas dan fungsi yang diatur secara normatif turut mendukung terciptanya sistem kerja yang terstruktur dan efisien. Sejalan dengan itu, Camat Mariso menegaskan bahwa penguatan struktur organisasi tetap berada dalam koordinasi dengan Pemerintah Kota Makassar. Meski tidak memiliki kewenangan untuk merombak struktur secara menyeluruh, pihak kecamatan melakukan penyesuaian teknis di tingkat operasional sebagai bentuk inovasi pelayanan. Hal ini ditegaskan dalam pernyataan berikut:

“sudah jelas camat mariso membantu dan tetap terkoordinasi oleh pemkot, jadi mengikuti aturan sudah pasti. Kalau untuk perubahan dan perombakan struktur itu tidak bisa, tapi kami menetapkan 4 loket pelayanan di depan sebagai mempercepat proses pelayanan kepada warga.”(ASW, 25 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan struktur organisasi di Kecamatan Mariso mengikuti regulasi Pemerintah Kota Makassar, sehingga setiap kebijakan struktural harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meskipun tidak dapat melakukan perubahan besar, pihak kecamatan tetap berinovasi secara teknis, seperti menetapkan empat loket pelayanan di bagian depan untuk mempercepat proses pelayanan. Inisiatif ini menunjukkan adaptasi organisasi dalam

batas kewenangan guna memastikan pelayanan tetap optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Senada dengan camat, hal yang sama disampaikan juga oleh sekretaris camat Mariso bahwa:

"Seperti yang terlihat di depan kami memang menambah loket pelayanan karena jangan sampai masyarakat lama mengantri dan kami yakin ini sangat membantu proses pelayanan di kantor camat mariso. Dan kami percaya setiap pegawai yang menempati struktur adalah orang-orang yang mumpuni. Serta kami juga rutin mengkoordinir serta evaluasi dan pendampingan langsung kepada setiap pegawai khususnya bagian pelayanan, karena semuanya harus tetap dijalankan dengan tugas dan fungsinya masing-masing" (AMK, 19 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan pelayanan di Kecamatan Mariso dilakukan melalui penambahan loket pelayanan guna mengurangi waktu antrean dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, keyakinan terhadap kompetensi aparatur yang menempati struktur organisasi menjadi dasar dalam menjamin kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut juga diperkuat dengan koordinasi rutin, evaluasi kinerja, serta pendampingan langsung terhadap pegawai, khususnya di bagian pelayanan. Hal ini menunjukkan komitmen pimpinan kecamatan dalam memastikan bahwa setiap aparatur menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal dan sesuai dengan prinsip efisiensi dan akuntabilitas kerja. Adapun hasil wawancara dengan staf Kecamatan Mariso mengatakan:

"Saya yang di tempatkan di loket pelayanan, sudah jelas kalau kami berempat disini sangat membantu masyarakat. Karena terkadang kantor rame jadi kami berempat kerja lebih keras, Biasanya memang pak camat dan sekcab mengevaluasi kinerja kami,

kadang juga mendampingi kami disini, bukan Cuma pak sekcam dan pak cama tapi kepala seksi juga. Ya begitu memang demi hasil kerja yang baik"(SW,19 Februari 2025)

Pelayanan loket di Kecamatan Mariso kini dioptimalkan dengan menempatkan empat petugas khusus untuk mengatasi lonjakan antrean. Evaluasi dan pendampingan rutin oleh Camat, Sekretaris, dan Kepala Seksi mencerminkan kepemimpinan partisipatif dan pengawasan berkelanjutan, yang pada gilirannya memperkuat budaya kerja kolaboratif dan akuntabel serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Tentu masyarakat juga merasakan dampaknya sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa masyarakat mengatakan:

"Sekarang kalau urus surat jadi lebih cepat, karena loket dan tugas petugas sudah jelas. Dulu kadang bingung mau tanya ke siapa, sekarang tinggal antre di loket yang sesuai. Rasanya semua sudah terorganisir rapi."(MG, 25 Februari 2025)

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan IF selaku masyarakat mengatakan bahwa:

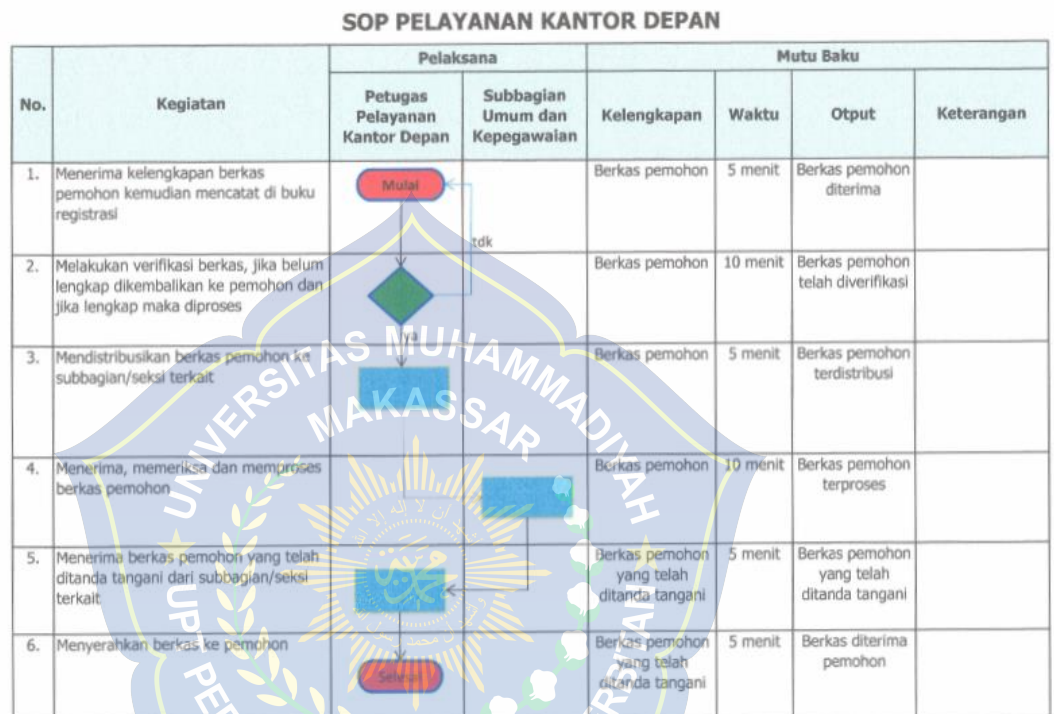
“Saya suka, soalnya petugasnya nggak bolak-balik. Waktu saya datang, saya kasih berkas, satu kali pemeriksaan. Jadi nggak perlu pindah-pindah meja, jadi lebih efisien.”(IF, 25 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa penataan loket pelayanan dan kejelasan pembagian tugas petugas di Kecamatan Mariso berhasil meningkatkan efisiensi proses administrasi. Masyarakat merasakan proses yang lebih cepat dan terstruktur, sehingga tidak lagi perlu berpindah-pindah meja untuk setiap tahapan layanan. Dengan demikian, restrukturisasi alur pelayanan secara signifikan

mengurangi kebingungan dan waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan publik.

## 2. Strategi Pengembangan prosedur pelayanan

**Gambar 4. 3 SOP Pelayanan Kantor Depan**



Sumber : Kantor Camat Mariso

Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor Kecamatan Mariso merupakan langkah strategis yang tidak semata-mata bersifat administratif, tetapi juga merupakan upaya untuk membentuk pola pelayanan publik yang responsif, dan profesional. Dalam konteks birokrasi modern, SOP bukan hanya dokumen teknis, melainkan representasi dari komitmen pemerintah terhadap kepastian pelayanan, keadilan prosedural, serta efisiensi kerja aparatur. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Mariso adalah sebagai berikut:

“Pengembangan SOP di Kecamatan Mariso merupakan salah satu strategi utama kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kami meyakini bahwa setiap pelayanan wajib memiliki SOP yang jelas sebagai pedoman kerja bagi seluruh aparatur. Hal ini penting agar proses pelayanan berjalan sesuai standar dan dapat dipertanggung jawabkan.”(ASW, 25 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kecamatan Mariso diidentifikasi sebagai strategi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menetapkan SOP yang jelas dan terukur, aparatur memperoleh pedoman kerja yang memfasilitasi konsistensi pelaksanaan tugas, standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan, serta mekanisme kontrol internal yang mendukung akuntabilitas. Hal ini menegaskan pentingnya SOP sebagai instrumen manajerial dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Dilanjutkan dengan hasil wawancara Sekretaris Camat terkait strategi pengembangan prosedur pelayanan bahwa :

“Setiap pelayanan memiliki SOP sehingga butuh pengawasan, sehingga jika terjadi suatu hambatan dapat cepat ditangani seperti beberapa berkas masyarakat kurang lengkap maka harus dilengkapi dulu.”(AMK, 19 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap jenis pelayanan di Kecamatan Mariso telah dilengkapi dengan SOP yang terperinci, sehingga memerlukan mekanisme pengawasan yang efektif. Pengawasan ini berfungsi untuk mendeteksi dan menindaklanjuti hambatan operasional seperti kelengkapan berkas pemohon dengan cepat



melalui arahan untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu. Dengan demikian, pengembangan SOP tidak hanya menetapkan standar prosedural, tetapi juga mengintegrasikan kontrol internal yang responsif terhadap kendala, sehingga memastikan kontinuitas dan kualitas pelayanan publik. Kemudian dilanjutkan dengan hasil wawancara staf pelayanan publik bahwa :

“SOP ini sudah sangat membantu, selama saya memberikan pelayanan kepada masyarakat, alhamdulillah baik-baik saja meskipun ada beberapa masyarakat yang berkasnya kurang lengkap akan kami arahkan untuk dilengkapi, tentu juga selama proses pelayanan kami melakukan dengan ramah dan tetap *sombere*.”(SW, 19 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP di Kecamatan Mariso telah efektif mendukung kelancaran proses pelayanan publik. SOP tidak hanya memfasilitasi penyelesaian tugas secara sistematis, namun juga membekali petugas dengan pedoman untuk menangani kendala administratif seperti berkas yang kurang lengkap melalui arahan yang jelas. Selain itu, penekanan pada sikap ramah dan *sombere* menunjukkan bahwa SOP diimplementasikan dengan mempertimbangkan nilai-nilai lokal dan etika pelayanan, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang humanis dan memuaskan bagi masyarakat. Hal ini pun dirasakan oleh masyarakat sebagaimana hasil wawancara bahwa:

"Saya merasa kalau sekarang pelayanan di kantor kecamatan sudah lebih tertata karena adanya SOP. Setiap proses ada alurnya, jadi tidak sembarangan. Tapi kadang-kadang prosedurnya terasa agak rumit dan memakan waktu, terutama kalau ada berkas yang kurang



lengkap atau persyaratannya banyak. Meski begitu, saya tetap terbantu karena pegawainya cukup ramah dan siap menjelaskan apa yang harus dilengkapi.”(MG, 25 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP di Kecamatan Mariso berhasil menciptakan struktur proses pelayanan yang lebih tertata dan terstandarisasi, sehingga mengurangi kebingungan masyarakat dalam mengikuti alur pelayanan. Namun, kompleksitas dan banyaknya persyaratan dokumen masih menjadi kendala yang mempengaruhi efektivitas dan kecepatan pelayanan. Meskipun demikian, sikap ramah dan kesediaan petugas untuk memberikan penjelasan membantu mengurangi beban pelanggan, menandakan bahwa aspek humanis tetap terjaga di tengah penerapan prosedur formal. Dalam praktik di lapangan, masyarakat sering kali menemui kendala ketika prosedur yang berlaku diberlakukan secara kaku tanpa mempertimbangkan urgensi kondisi tertentu. Sebagaimana disampaikan oleh beberapa warga :

“Begini saja Pak, sebenarnya aturan yang ada itu sudah dijelaskan dan gampang dimengerti. Tapi kadang-kadang terlalu kaku. Misalnya kalau ada orang butuh surat penting cepat-cepat karena ada urusan mendesak, tetap disuruh ikut semua prosesnya yang panjang. Padahal keadaannya darurat, beda sama orang yang mengurus biasa. Harusnya bisa dikasih jalan cepat kalau memang penting sekali, biar warga juga nggak susah dan bisa terbantu lebih cepat.”(IF, 25 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun prosedur pelayanan di Kecamatan Mariso telah dirancang secara sistematis dan mudah dipahami, penerapannya masih terlanjur

kaku sehingga kurang responsif terhadap kondisi darurat. Hal ini menimbulkan kebutuhan untuk memasukkan mekanisme fleksibilitas seperti kebijakan pengecualian atau jalur cepat agar SOP tetap akuntabel namun mampu menyesuaikan diri dengan urgensi kasus, sehingga pelayanan publik dapat menjawab kebutuhan warga secara lebih manusiawi dan efektif.

### 3. Strategi pengembangan infrastruktur pelayanan

Pengembangan infrastruktur ini dilakukan secara berkelanjutan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pihak yang paling berkepentingan. Salah satu langkah yang diambil adalah penataan ulang area pelayanan agar lebih representatif dan bersahabat. Ruang tunggu kini dirancang lebih luas, dilengkapi dengan tempat duduk yang cukup, serta sistem antrian yang lebih tertib guna menciptakan suasana pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga memberikan kenyamanan bagi warga. Berdasarkan hasil wawancara dengan camat Mariso mengatakan bahwa:

"Kami menyadari bahwa infrastruktur yang baik merupakan fondasi utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. dan di Kantor Kecamatan Mariso ini fasilitasnya sudah lengkap, dan kami ingin memastikan bahwa warga yang datang merasa nyaman, dilayani dengan cepat, dan mendapatkan informasi yang jelas. tentu ini juga menjadi bentuk komitmen kami untuk menjalankan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat."(ASW, 25 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Mariso memandang pengembangan infrastruktur sebagai

prasyarat utama bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Ketersediaan fasilitas yang memadai bertujuan untuk menjamin kenyamanan, kecepatan pelayanan, dan transparansi informasi bagi masyarakat. Komitmen ini mencerminkan kesungguhan pemerintah kecamatan dalam menyediakan lingkungan fisik yang mendukung efektivitas dan efisiensi proses administrasi publik. Selanjutnya hasil wawancara dari sekretaris camat menyatakan bahwa:

"Pengembangan infrastruktur pelayanan di Kecamatan Mariso merupakan bagian dari komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kami juga terus berupaya memastikan setiap fasilitas yang kami sediakan benar-benar bisa dirasakan manfaatnya oleh warga. Dengan dukungan seluruh jajaran, kami optimis pelayanan di Kecamatan Mariso akan semakin profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat."(AMK, 19 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengembangan infrastruktur pelayanan di Kecamatan Mariso dilaksanakan sebagai wujud komitmen berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Upaya ini tidak hanya terfokus pada penyediaan sarana fisik, tetapi juga pada efektivitas pemanfaatannya oleh masyarakat. Dukungan koordinasi seluruh jajaran aparatur memperkuat profesionalisme pelayanan dan mengarahkan pelayanan publik ke arah yang lebih berorientasi pada kepuasan warga. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan masyarakat bahwa:

"Sekarang kalau urusan keperluan di Kantor Camat Mariso rasanya sudah jauh lebih enak dibanding dulu. Begitu masuk, ruang tunggu sudah bersih, rapi, dan ada kursinya cukup banyak dan

ada sofa juga, jadi nggak perlu berdiri lama-lama. Ada juga kipas angin.”(MG, 25 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perbaikan infrastruktur fisik di Kecamatan Mariso termasuk penataan ruang tunggu yang bersih, teratur, dan dilengkapi dengan fasilitas seperti sofa, kursi memadai, dan ventilasi telah meningkatkan kenyamanan warga dalam mengakses pelayanan publik. Perubahan ini menunjukkan efektivitas strategi pengembangan infrastruktur dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih ramah dan efisien bagi masyarakat. Meskipun Kecamatan Mariso sudah dinilai oleh masyarakat sudah baik akan tetapi terdapat kekurangan yang perlu mendapat perhatian, khususnya terkait fasilitas bagi penyandang disabilitas. Belum tersedia infrastruktur yang ramah disabilitas, seperti jalur khusus kursi roda, pegangan tangan *handrail*, atau akses masuk tanpa tangga. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik belum sepenuhnya terimplementasi, sehingga perlu strategi lanjutan yang lebih responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Hal ini sejalan dengan dengan apa yang disampaikan oleh staf pelayanan bahwa:

"Seperti yang terlihat, fasilitas dan infrastruktur di sini sebenarnya sudah cukup lengkap. Ruang tungguanya luas, ada sofa, kipas angin. Tapi memang kami sadari masih ada kekurangan, khususnya untuk penyandang disabilitas. Misalnya, belum ada akses kursi roda atau jalur khusus. Kalau ada warga yang pakai kursi roda, biasanya kami dan teman-teman bantu angkat dari tangga depan supaya tetap bisa masuk dan dilayani dengan baik. Dari pihak kecamatan sendiri, Pak Camat sudah mengajukan anggaran khusus untuk

penambahan fasilitas disabilitas, dan kami berharap dalam waktu dekat bisa segera terealisasi. Karena kami ingin semua masyarakat, termasuk yang berkebutuhan khusus, bisa merasakan pelayanan yang setara dan nyaman."(SW, 19 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Mariso telah menyediakan infrastruktur dasar yang memadai untuk masyarakat umum termasuk ruang tunggu yang luas dan fasilitas penunjang namun masih terdapat kekurangan signifikan dalam aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Upaya sementara berupa bantuan fisik oleh petugas mencerminkan komitmen operasional untuk inklusivitas, sementara pengajuan anggaran khusus oleh Camat menunjukkan keseriusan pemerintah kecamatan dalam memperbaiki kelemahan ini. Realisasi fasilitas disabilitas seperti *ramp* dan jalur khusus menjadi langkah krusial berikutnya untuk menjamin pelayanan publik yang setara dan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat.

Di samping itu, pihak kecamatan juga mulai mengintegrasikan pemanfaatan teknologi informasi untuk menunjang proses administrasi, seperti digitalisasi arsip, penyebaran informasi melalui *platform* media sosial dan papan digital, hingga penggunaan sistem aplikasi berbasis daring. Langkah ini bertujuan untuk mempercepat alur pelayanan, mengurangi kesalahan manual, dan meningkatkan keterbukaan proses pelayanan kepada publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan camat mariso bahwa:

“Segala fasilitas sudah sangat menunjang pelayanan yang baik kepada masyarakat, kalau dari segi teknologi aplikasi pelayanan

harus ditunjang dengan SDM yang menguasai di bidangnya, setiap kecamatan sudah memiliki aplikasi pelayanan kalau di Kantor Camat Mariso sendiri itu aplikasi SIAMA (sistem informasi dan manajemen Mariso) yang sudah ada dari 2022. Dan kalau untuk sekarang itu SIAMA masih dalam proses pemuliah yang lakukan oleh KOMINFO kota Makassar. Aplikasi ini ada yang sudah tau dan ada yang belum tau jadi harus disosialisasikan di kantor dan media sosial.”(ASW, 25, Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengembangan infrastruktur digital di Kantor Camat Mariso telah diarahkan melalui penggunaan aplikasi SIAMA (Sistem Informasi dan Manajemen Mariso) yang mulai diperkenalkan sejak tahun 2022 sebagai bagian dari transformasi layanan publik berbasis teknologi informasi. Namun, efektivitas pemanfaatan aplikasi ini masih terbatas karena belum seluruh masyarakat mengetahui atau memahami fungsinya. Selain itu, kondisi aplikasi yang masih dalam tahap pemulihan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Makassar menunjukkan bahwa kesiapan teknis dan dukungan SDM masih menjadi tantangan utama. Adapun hasil wawancara dari masyarakat bahwa:

“Saya dulu memang merasa terbantu dengan Adanya SIAMA karena lewat HP pun bisa, tapi sekarang sudah tidak ada SIAMA kalau tidak salah mulai dari awal tahun ini.”(MG, 25 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIAMA sebelumnya telah memberikan kemudahan akses pelayanan publik bagi masyarakat, termasuk melalui perangkat seluler. Namun, sejak awal tahun 2025, aplikasi tersebut tidak lagi dapat diakses,

yang menunjukkan adanya penurunan keberlangsungan infrastruktur digital dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Camat Mariso. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan telah diterapkan, keberlanjutan sistem dan dukungan teknis menjadi faktor krusial yang harus diperhatikan agar manfaat teknologi informasi dapat dirasakan secara konsisten oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis berupa pemulihan, pengembangan ulang, atau penyediaan alternatif aplikasi yang lebih stabil dan mudah diakses guna menjamin kontinuitas pelayanan berbasis digital. Pada praktik di lapangan masih terdapat tantangan dalam pemahaman dan penggunaan aplikasi tersebut oleh masyarakat. Sebagaimana diungkapkan salah satu masyarakat menyatakan bahwa :

“Saya belum mengetahui tentang aplikasi SIAMA itu apa. Yang saya tau disini sistem pelayanannya menggunakan jaringan dan melalui sistem makanya masih ada kendala, misalnya jaringan internetnya lemot, sistemnya suka error, atau tiba-tiba mati lampu. Nah, itu yang bikin proses pelayanan jadi agak terhambat dan lebih parahnya lagi pelayanan tidak jalan.”(IF, 25 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi SIAMA dikombinasikan dengan kendala infrastruktur seperti koneksi internet yang tidak stabil, gangguan sistem, dan pemadaman Listrik telah menghambat kelancaran proses pelayanan publik di Kecamatan Mariso. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi aplikasi kepada warga serta



perbaikan keandalan jaringan dan pasokan listrik untuk memastikan kontinuitas dan efektivitas pelayanan berbasis sistem informasi.

Gambaran kendala teknis yang dialami masyarakat tersebut kemudian diperkuat oleh pengakuan langsung dari staf pelayanan Kecamatan Mariso, yang menjelaskan bahwa jaringan dan sistem yang tidak stabil kerap menjadi hambatan utama dalam memproses data dan mencetak dokumen.

“Kendalanya itu kadang muncul di jaringan internet dan sistem yang error. Kalau sudah begitu, pelayanan jadi terhambat, kami tidak bisa memproses data atau mencetak dokumen. Dalam kondisi seperti itu, kami tentu tetap berusaha menjelaskan kepada masyarakat dan mencari solusi sementara, tapi memang sistem yang bermasalah jadi tantangan utama kami dan bahkan jika mati lampu pelayanan lumpuh total. Kami berharap ke depan ada perbaikan jaringan dan sistem supaya pelayanan bisa berjalan lancar tanpa gangguan.”(SW, 19 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keandalan infrastruktur teknologi khususnya stabilitas jaringan internet, keandalan sistem, dan kontinuitas pasokan Listrik merupakan faktor penentu kelancaran pelayanan publik di Kecamatan Mariso. Gangguan teknis seperti koneksi yang tidak stabil, *error* sistem, dan pemadaman listrik menyebabkan terhentinya proses administrasi, meskipun petugas berupaya memberikan solusi sementara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan, pemeliharaan sistem, dan penyediaan sumber listrik cadangan menjadi kebutuhan mendesak untuk memastikan pelayanan dapat berjalan tanpa hambatan.



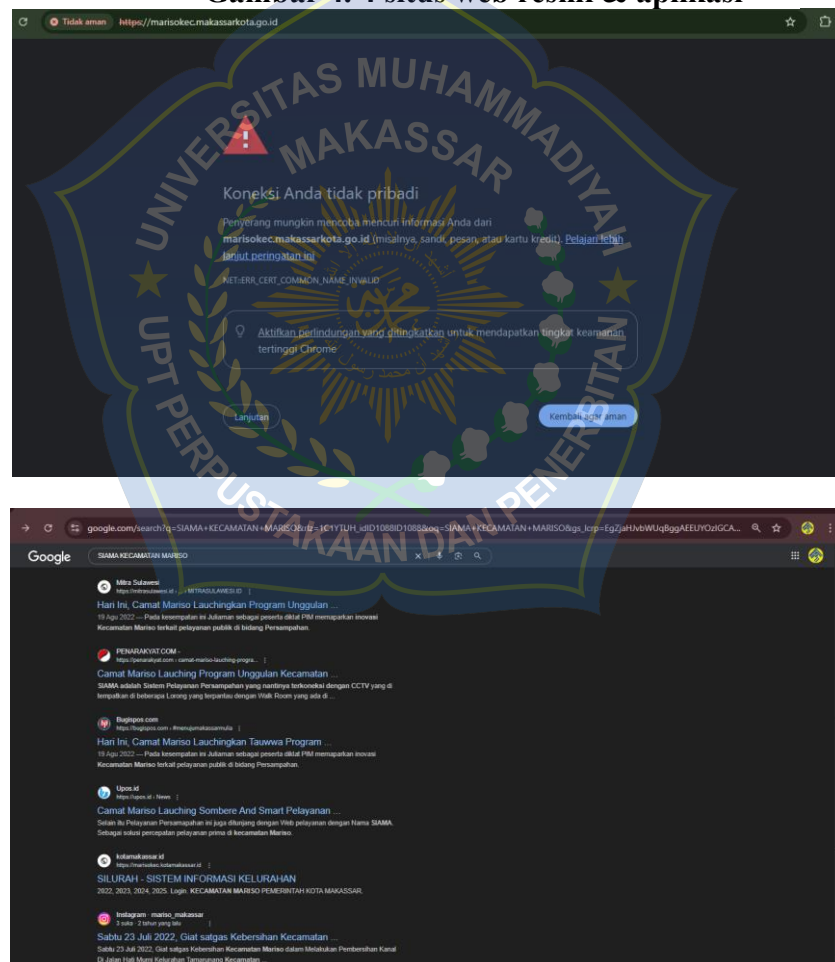
Berdasarkan temuan lapangan yang diperkuat oleh dokumentasi berupa tangkapan layar *screenshot*, serta hasil wawancara dengan pihak terkait, dapat disimpulkan bahwa pengembangan infrastruktur digital di Kantor Camat Mariso belum sepenuhnya memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara daring. Upaya digitalisasi pelayanan sebenarnya telah dilakukan melalui peluncuran aplikasi SIAMA (Sistem Informasi dan Manajemen Mariso) sejak tahun 2022 sebagai bagian dari transformasi menuju *e-government*. Aplikasi ini sempat memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat, termasuk melalui perangkat seluler. Namun, pemanfaatannya belum optimal karena sebagian masyarakat belum mengetahui atau memahami fungsinya secara menyeluruh.

Kondisi tersebut diperburuk oleh fakta bahwa sejak awal tahun 2025, aplikasi SIAMA tidak lagi dapat diakses dan saat ini masih dalam proses pemulihan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Makassar. Selain itu, situs web resmi Kecamatan Mariso juga terindikasi telah diblokir dan tidak dapat diakses publik. Situasi ini mencerminkan dua persoalan utama: lemahnya infrastruktur teknologi informasi di tingkat kecamatan, serta kurangnya pemeliharaan dan pembaruan sistem digital yang seharusnya menjadi tulang punggung pelayanan publik berbasis elektronik.

Dengan demikian, meskipun langkah digitalisasi telah dimulai, keberlanjutan sistem dan dukungan sumber daya manusia masih menjadi

tantangan strategis. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah komprehensif, antara lain rekonstruksi situs web resmi, pengembangan ulang atau penggantian aplikasi SIAMA dengan versi yang lebih stabil dan ramah pengguna, peningkatan aksesibilitas jaringan, serta sosialisasi intensif kepada masyarakat. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis juga diperlukan untuk menjamin kontinuitas, efektivitas, dan inklusivitas pelayanan publik digital di Kecamatan Mariso.

**Gambar 4. 4 situs web resmi & aplikasi**



Sumber: Google Chrome

#### 4. Strategi pengembangan budaya kerja organisasi

Berikut data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Makassar termasuk Kecamatan Mariso selama lima tahun terakhir,

**Tabel 4. 2 IKM Kota Makassar**

Tahun	IKM Kota Makassar	Kategori
2018	77,47	Cukup Baik
2019	77,74	Cukup Baik
2020	77,66	Cukup Baik
2021	78,96	Baik
2022	80,47	Baik

Sumber: Laporan Akhir Survey IKM, tahun 2022

Berdasarkan hasil olahan data, dapat diketahui bahwa :

1. IKM meningkat dari 77,47 (2018) ke 80,47 (2022), menunjukkan peningkatan signifikan dalam persepsi kualitas pelayanan publik.
2. Faktor pendorong: disiplin pegawai (absensi sidik jari, apel pagi), mekanisme *reward punishment*, evaluasi lapangan, dan nilai “sombere”.
3. Data ini menguatkan bahwa strategi budaya kerja berorientasi akuntabilitas dan pelanggan memberikan hasil nyata."

Hal ini pun sejalan dengan apa yang disampaikan oleh kepala Kecamatan Mariso Sebagai berikut dalam rangka menanamkan budaya kinerja yang berkelanjutan, Camat Mariso menegaskan bahwa:

“Disiplin pegawai menjadi kunci utama kemudian ada pembinaan pegawai dengan cara punishment dan reward, jadi pegawai yang berprestasi dan melakukan pelayanan dengan baik maka akan kita berikan penghargaan dan yang malas kita kasih punishment atau

sanksi. Makassar punya slogan pelayanan *sombere* jadi kita di kantor camat juga sejalan dengan itu.”(ASW, 25 Februari 2025)

Berdasarkan data dan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan budaya kerja di Kantor Camat Mariso telah menunjukkan efektivitas nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 77,47 pada tahun 2018 menjadi 80,47 pada tahun 2022 merupakan indikator empiris bahwa penerapan budaya kerja yang disiplin, akuntabel, dan berorientasi pada masyarakat memberikan dampak positif yang signifikan. Faktor-faktor seperti penerapan absensi sidik jari, apel pagi, sistem *reward punishment*, evaluasi kinerja di lapangan, serta penguatan nilai lokal “*sombere*”, secara kolektif membentuk lingkungan kerja yang profesional dan bertanggung jawab. Dengan demikian, strategi budaya kerja yang dijalankan Kantor Camat Mariso selaras dengan *Culture Strategy* (Osborne & Plastrik, 2001), yang menekankan pentingnya pembentukan nilai dan perilaku organisasi dalam menunjang pelayanan publik yang adaptif dan berkualitas. *sombere* di Makassar, sehingga diharapkan mampu memperkuat komitmen pegawai terhadap profesionalisme dan menciptakan budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Gambar 4. 5 Indeks kepuasan Masyarakat (IKM)**



*Sumber : laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)*

Berdasarkan hasil olahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu pelayanan mendapat nilai terendah yaitu 2,980. Selanjutnya kesesuaian tarif layanan yang mendapat nilai 3,042 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 3,777, penanganan pengaduan dengan nilai 3,251 serta perilaku pelaksana dengan nilai pelayanan 3,099

Berdasarkan temuan di lapangan dan data yang diperoleh, peneliti mencatat bahwa strategi camat mariso dengan memberikan *reward* dan *punishment* kepada pegawai mampu membentuk pegawai yang disiplin, hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan staf pelayanan bahwa:

"Dulu memang masih banyak yang terlambat tapi kalau sekarang sudah tidak bisa lagi, karena disini sudah pakai absen online yang pakai sidik jari, belum lagi biasanya ada apel pagi, dan jangan sampai ditegur sama pak camat kan tidak enak"(SW,19 Februari 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem absensi *online* dengan sidik jari dan pelaksanaan apel pagi telah secara signifikan meningkatkan kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Mariso. Mekanisme ini tidak hanya mempermudah pengawasan kehadiran, tetapi juga menciptakan rasa tanggung jawab yang lebih tinggi di kalangan aparatur, karena konsekuensi langsung seperti teguran dari Kecamatan menjadi faktor pendorong untuk tepat waktu. Implementasi langkah-langkah ini mencerminkan upaya strategis dalam membangun budaya kerja yang disiplin dan akuntabel. Sejalan dengan hal tersebut, Sekretaris Kecamatan Mariso juga mengatakan bahwa :

“Kami Di Kecamatan Mariso melakukan *capacity building* dalam bentuk pelatihan kepada pegawai sebagai bentuk dalam meningkatkan lagi SDM untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Target kami *kapasibuilding* ini berkesinambungan, karena alokasi anggaranya belum pasti. Serta kami juga melakukan evaluasi kinerja pegawai, termasuk pendampingan langsung di lapangan dan pengecekan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kami juga membuka ruang untuk menerima masukan atau keluhan dari tokoh masyarakat, RT/RW, maupun warga. Jika ada staf yang terbukti kurang profesional, kami tidak segan memberikan teguran. Namun yang paling penting dan menjadi prinsip utama adalah semua pegawai harus tetap sopan dan menghargai masyarakat dalam kondisi apapun.”(AMK, 19 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Mariso secara aktif menerapkan strategi

pengembangan kapasitas sumber daya manusia *capacity building* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun alokasi anggaran belum bersifat tetap, pelatihan pegawai tetap dijalankan secara berkelanjutan sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kompetensi aparatur. Selain itu, mekanisme evaluasi kinerja, pendampingan lapangan, dan penerimaan masukan dari masyarakat menunjukkan adanya sistem pengawasan yang partisipatif dan responsif. Penekanan pada sikap sopan dan penghargaan terhadap masyarakat menjadi nilai utama dalam budaya kerja organisasi, yang mencerminkan orientasi pelayanan yang humanis dan profesional. Hasil ini sesuai dengan pernyataan staf pelayanan kecamatan mariso bahwa:

“Kami di kantor kecamatan ada mengadakan pelatihan nama programnya itu *capacity building* untuk pegawai. Di situ kami dilatih untuk baik dalam proses pelayan kepada masyarakat, serta disiplin, dan untuk menjadi pegawai yang baik. Dan biasanya setiap kepala seksi akan mengevaluasi pegawai serta pengawasan kepada pegawai sehingga hubungan kerja sesama pegawai dan atasan kami disini sudah sangat baik bahkan dengan atasan pun sudah seperti teman jadi Ketika kami memiliki suatu masalah akan akan enak juga dievaluasi.” (SW, 19 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Mariso telah mengimplementasikan program pelatihan *capacity building* sebagai strategi peningkatan kualitas dan profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Pelatihan ini tidak hanya menekankan pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada penguatan nilai kedisiplinan dan integritas pegawai. Selain itu,



mekanisme evaluasi dan pengawasan yang dilakukan secara rutin oleh kepala seksi mencerminkan adanya sistem pembinaan yang berkesinambungan. Hubungan kerja yang harmonis dan egaliter antara pegawai dan atasan turut mendukung terciptanya suasana kerja yang kondusif, sehingga proses evaluasi dapat berlangsung secara terbuka dan konstruktif dalam rangka peningkatan kinerja aparatur. Hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa:

"Iya pelayanannya sekarang sudah bagus, pegawainya juga banyak yang bantu kalau kita tidak tahu. Mereka ramah dan jelaskan pelan-pelan. Tapi kadang kalau pagi pegawainya belum datang, ada juga yang ngomongnya cepat atau kurang sabar, apalagi kalau kita tanya ulang karena tidak paham. Tapi saya tetap senang karena suasananya di kantor sekarang lebih enak, bersih, dan tidak terlalu ribet kayak dulu."(IF, 25 Februari 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dari ibu Magdalena bahwa:

"Sekarang pelayanannya sudah jauh lebih baik dari dulu. Pegawainya ramah-ramah, kita datang disapa baik, dijelasin pelayanannya dengan jelas juga. Kita merasa dihargai sebagai masyarakat."(MG, 25 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mariso telah mengalami peningkatan yang signifikan. Keberadaan pegawai yang ramah, komunikatif, dan siap membantu menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan efisien dibanding masa sebelumnya. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala operasional, seperti ketidak tepatan waktu kedatangan staf pada pagi hari



serta variasi dalam kecepatan dan kesabaran komunikasi antar pegawai. Secara keseluruhan, persepsi positif warga termasuk rasa dihargai dan tersedianya respons cepat terhadap keluhan menunjukkan bahwa reformasi prosedur dan budaya kerja telah berhasil meningkatkan kepuasan publik, sekaligus mengindikasikan area perbaikan lebih lanjut dalam aspek kedisiplinan dan konsistensi pelayanan.

### **C. Hasil Pembahasan**

Studi ini menganalisis langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memperbaiki mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mariso, Kota Makassar. Sebagai salah satu lembaga yang menyediakan pelayanan publik di tingkat kecamatan, Kantor Kecamatan Mariso memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Studi ini bertujuan untuk menemukan langkah-langkah spesifik yang telah diambil oleh lembaga tersebut, termasuk pengembangan struktur organisasi pemerintahan, penerapan sistem prosedur pelayanan yang efektif, peningkatan budaya kerja organisasi, dan pemanfaatan sarana pelayanan yang cukup. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik untuk pengetahuan akademis maupun praktik dalam memahami perubahan sistem birokrasi di tingkat daerah. Strategi yang dievaluasi dalam kajian ini mengacu pada metode yang diajukan oleh Osborne dan Plastrik (2001).

## 1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Mariso telah menerapkan pengembangan struktur organisasi secara sistematis dan berlandaskan Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 53 Tahun 2023 tentang Kedudukan. Penempatan aparatur yang kompeten ke dalam jabatan struktural selaras dengan *Core Strategy* dalam kerangka Osborne dan Plastrik (2001), yang menekankan pentingnya penyusunan ulang peran dan tanggung jawab untuk mencapai efisiensi dan efektivitas organisasi. Kejelasan tugas dan fungsi yang dinormalkan melalui regulasi ini telah menciptakan alur birokrasi yang lebih terukur, sehingga proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas dapat dipantau dan dievaluasi secara lebih mudah.

Di sisi operasional, meski kewenangan untuk merombak struktur secara menyeluruh terbatas oleh kerangka regulatif, kecamatan tetap melaksanakan inovasi teknis seperti penambahan empat loket pelayanan khusus di bagian depan Kantor Kecamatan Mariso mencerminkan strategi penajaman struktur operasional untuk mempercepat alur pelayanan. Inisiatif ini menunjukkan adanya upaya responsif terhadap volume kunjungan dan kebutuhan masyarakat, serta dapat menjadi rujukan bagi kantor kecamatan lain yang menghadapi beban pelayanan serupa sebagai bentuk *Control Strategy* yang memberikan fleksibilitas manajerial pada level lapangan. Langkah ini tidak hanya mempercepat alur pelayanan, tetapi juga menyesuaikan

struktur dengan kebutuhan riil masyarakat suatu implementasi prinsip *customer strategy* yang mengutamakan kemudahan akses bagi warga.

Meski perubahan struktur besar memerlukan persetujuan Pemkot, Mariso menunjukkan inisiatif pada level teknis (*Control Strategy*) dengan menyesuaikan jumlah loket dan alur kerja operasional tanpa menunggu revisi regulasi formal. Model ini membedakan Mariso dari kecamatan lain yang mungkin menunggu perubahan struktural formal sebelum melakukan inovasi operasional kecil.

Lebih lanjut, komitmen pimpinan kecamatan untuk melakukan evaluasi rutin dan pendampingan langsung oleh Kecamatan, Sekretaris Kecamatan, serta Kepala Seksi mencerminkan penerapan *Consequence Strategy*. Mekanisme *reward punishment* dan supervisi berkelanjutan ini memacu profesionalisme aparatur dan menjaga akuntabilitas, sebagaimana dibutuhkan dalam struktur yang baru. Hasilnya, masyarakat merasakan peningkatan efisiensi, kejelasan prosedur, dan responsivitas petugas indikator bahwa transformasi struktur organisasi telah berhasil memperkuat hubungan antara pemerintah kecamatan dan publik.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Julia and Jiddal Masyrurah 2022) dengan judul Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi menunjukkan bahwa Perkembangan struktur organisasi membutuhkan penyesuaian sistem dalam organisasi tersebut agar dapat mengikuti

seiring terjadinya perubahan waktu. Perkembangan suatu organisasi juga dapat dijadikan skala bagi organisasi tersebut, apakah organisasi tersebut tetap aktif dan mengayomi karyawan dalam organisasi tersebut juga dalam menghadapi perkembangan jaman. Tujuan penulisan artikel ini guna membangun hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya.

## 2. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mariso dapat dipahami melalui penataan inti organisasi dan berorientasi pada kebutuhan warga. Implementasi SOP yang sistematis telah berhasil menciptakan alur pelayanan yang lebih terukur, konsisten, dan transparan. Sebagai instrumen manajerial, SOP memfasilitasi aparatur dalam menjalankan tugas secara terstandar, sekaligus menyediakan mekanisme kontrol internal melalui pengawasan dan evaluasi berkala untuk memastikan akuntabilitas dan efektivitas pelayanan.

Pemberlakuan SOP juga mendorong kedisiplinan dan profesionalisme, karena setiap pelanggaran prosedur dapat segera terdeteksi dan ditindaklanjuti. Pengawasan yang mencakup pengecekan kelengkapan dokumen dan orientasi pada *sombere* (ramah dan santun) menunjukkan bahwa SOP tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai lokal dalam etika pelayanan. Hal ini menguatkan hubungan antara kontrol organisasi dan budaya

kerja, sehingga pelayanan menjadi lebih humanis, meski tetap terstandar.

Meskipun demikian, wawancara masyarakat mengungkapkan bahwa penerapan SOP seringkali terlalu kaku, terutama dalam menangani kasus darurat. Kondisi ini mencerminkan keterbatasan *Control Strategy* yang terlalu birokratis dan kurang memberikan ruang bagi *discretionary policy*. Untuk itu, dibutuhkan revisi SOP dengan memasukkan klausul fleksibilitas misalnya jalur cepat untuk permohonan mendesak agar prosedur tetap dapat dipertanggungjawabkan (akuntabilitas) sekaligus responsif terhadap urgensi warga.

Integrasi nilai *sombere'* dilakukan melalui pembinaan rutin terhadap pegawai, serta evaluasi perilaku pelayanan yang menekankan sikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau efisiensi prosedur, tetapi juga oleh sikap aparatur dalam memberikan layanan.

Dampak dari penerapan nilai *sombere'* sangat positif. Masyarakat merasa lebih dihargai, tidak hanya sebagai objek administrasi, tetapi juga sebagai warga yang memiliki hak atas pelayanan yang bermartabat. Nilai *sombere'* menjadikan pelayanan di Kecamatan Mariso lebih hangat, inklusif, dan mampu meningkatkan kepuasan publik secara emosional. Dengan demikian, strategi ini berkontribusi pada terciptanya loyalitas masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Selanjutnya, penguatan *Customer Strategy* menuntut peningkatan sosialisasi dan pemahaman SOP baik di kalangan aparaturnya maupun masyarakat. Proses ini harus disertai pelatihan internal (meski berbasis evaluasi lapangan) dan kampanye informasi melalui media sosial ataupun papan pengumuman, sehingga warga mengetahui kesiapan kantor dalam melayani berbagai jenis permohonan sesuai prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Mariso, disebutkan bahwa setiap jenis pelayanan wajib memiliki SOP yang jelas. Hal ini dimaksudkan agar aparaturnya memiliki acuan kerja yang terukur dan masyarakat memperoleh kepastian hukum serta transparansi dalam mengakses layanan publik. Sekretaris Camat menambahkan bahwa SOP bukan hanya dipajang di ruang pelayanan, tetapi juga dievaluasi secara berkala untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Dampak dari penerapan SOP ini cukup signifikan. Pertama, terjadi peningkatan akuntabilitas pelayanan karena setiap pegawai bekerja berdasarkan standar yang telah ditentukan. Kedua, masyarakat tidak lagi kebingungan dalam mengurus dokumen karena alur pelayanan sudah jelas dan transparan. Ketiga, keberadaan SOP meminimalkan praktik diskriminasi atau layanan yang tidak konsisten, karena semua warga diperlakukan sama sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, strategi ini berkontribusi langsung terhadap

peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan.

Pengawasan dan Evaluasi Berkelanjutan yang diterapkan evaluasi berkala pada pelaksanaan SOP termasuk pendampingan lapangan dan feedback dua arah dari masyarakat sebagai pengganti atau pendukung pelatihan formal yang terbatas anggaran. Praktik ini lebih proaktif dibanding kecamatan lain yang mungkin hanya melakukan supervisi administratif rutin tanpa pendekatan lapangan intensif.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Nurlia 2018) dengan judul Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent menunjukkan Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

### **3. Strategi Pengembangan Infrastruktur Pelayanan**

Sebagai kelanjutan dari pembahasan mengenai prosedur pelayanan, Strategi Pengembangan Infrastruktur. Pengembangan infrastruktur pelayanan harus mencakup penyediaan sarana fisik, digital, dan jaringan pendukung yang memadai untuk menjamin efektivitas dan kontinuitas pelayanan. Temuan wawancara menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Mariso telah menempatkan

ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang bersih, teratur, dan dilengkapi sofa serta ventilasi sebagai prioritas untuk menciptakan kenyamanan dan mempercepat proses administrasi. Komitmen pemerintah kecamatan untuk menyediakan lingkungan fisik yang mendukung fasilitas memadai demi transparansi dan kepuasan masyarakat.

Namun, aspek inklusivitas masih menjadi tantangan. Meskipun petugas secara proaktif membantu warga penyandang disabilitas, belum tersedianya ramp kursi roda, *handrail*, dan akses tanpa tangga menandakan bahwa prinsip inklusivitas belum sepenuhnya terintegrasi dalam perencanaan infrastruktur. Usulan pengajuan anggaran khusus oleh Kecamatan untuk fasilitas disabilitas menunjukkan kesadaran akan kesenjangan ini, namun perlu diwujudkan melalui perencanaan dan anggaran yang konkret.

Di ranah pengembangan infrastruktur digital di Kantor Camat Mariso belum sepenuhnya memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik secara daring. Upaya digitalisasi pelayanan sebenarnya telah dilakukan melalui peluncuran aplikasi SIAMA (Sistem Informasi dan Manajemen Mariso) sejak tahun 2022 sebagai bagian dari transformasi menuju *e-government*. Aplikasi ini sempat memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat, termasuk melalui perangkat seluler. Namun, pemanfaatannya belum



optimal karena sebagian masyarakat belum mengetahui atau memahami fungsinya secara menyeluruh.

Kondisi tersebut diperburuk oleh fakta bahwa sejak awal tahun 2025, aplikasi SIAMA tidak lagi dapat diakses dan saat ini masih dalam proses pemulihan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Makassar. Selain itu, situs web resmi Kecamatan Mariso juga terindikasi telah diblokir dan tidak dapat diakses publik. Situasi ini mencerminkan dua persoalan utama: lemahnya infrastruktur teknologi informasi di tingkat kecamatan, serta kurangnya pemeliharaan dan pembaruan sistem digital yang seharusnya menjadi tulang punggung pelayanan publik berbasis elektronik.

Dengan demikian, meskipun langkah digitalisasi telah dimulai, keberlanjutan sistem dan dukungan sumber daya manusia masih menjadi tantangan strategis. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah komprehensif, antara lain rekonstruksi situs web resmi, pengembangan ulang atau penggantian aplikasi SIAMA dengan versi yang lebih stabil dan ramah pengguna, peningkatan aksesibilitas jaringan, serta sosialisasi intensif kepada masyarakat. Selain itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis juga diperlukan untuk menjamin kontinuitas, efektivitas, dan inklusivitas pelayanan publik digital di Kecamatan Mariso.

Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan publik daring yang andal dan responsif, diperlukan: Rekonstruksi fasilitas fisik inklusif

penambahan ramp, handrail, dan jalur khusus disabilitas. Pembaruan dan pemeliharaan sistem digital relaunch situs web resmi, pengembangan ulang atau penggantian aplikasi SIAMA. Peningkatan keandalan jaringan dan penyediaan sumber listrik cadangan, serta pelatihan intensif bagi SDM. Kampanye sosialisasi menyeluruh kepada aparatur dan masyarakat lewat media sosial, papan pengumuman, dan lokakarya.

pemerintah kecamatan menyadari perlunya fleksibilitas dalam situasi tertentu. Oleh karena itu, mulai dirancang mekanisme jalur cepat (fast track) untuk kasus-kasus mendesak, seperti penerbitan surat keterangan kematian, surat untuk keperluan rumah sakit, atau dokumen yang berkaitan dengan kepentingan hukum.

Masyarakat menilai jalur cepat ini sebagai solusi atas kekakuan prosedur yang kadang tidak sesuai dengan kebutuhan mendesak. Dengan adanya fast track, pegawai dapat memprioritaskan pelayanan tertentu tanpa melanggar prinsip keadilan administratif. Strategi ini sesuai dengan prinsip responsivitas birokrasi (Denhardt & Denhardt, 2003), di mana aparatur dituntut untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan nyata warga.

Dampak dari kebijakan ini adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat bahwa birokrasi kecamatan tidak hanya menjalankan aturan secara kaku, tetapi juga mampu berempati terhadap kondisi

darurat. Hal ini memperkuat legitimasi pemerintah kecamatan sebagai institusi yang hadir untuk melayani, bukan sekadar mengatur.

Strategi pengembangan infrastruktur Kantor Kecamatan Mariso dengan menempatkan perhatian lebih pada kenyamanan fisik dan kesiapan digital, bahkan jika masih dalam proses peningkatan. Inisiatif inklusivitas dan aplikasi manajemen internal menandai langkah lebih jauh dibanding praktik umum di kecamatan lain, meski perlu perbaikan. Hal ini memberikan keunggulan potensial dalam jangka menengah, asalkan kendala teknis dapat diatasi.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Kustiawan et al. 2023) dengan judul Dampak Positif & Negatif Pembangunan Infrastruktur Nasional Di Era Digital menunjukkan Pembangunan infrastruktur merupakan pelayanan yang diberikan oleh negara kepada rakyat sebagai bagian integral dari pembangunan nasional. Infrastruktur yang memadai menjadi dasar yang kuat bagi pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan infrastruktur yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti jalan raya, jembatan, bandara, pelabuhan, jaringan listrik, telekomunikasi, air bersih, dan sistem transportasi. Infrastruktur yang baik dan terkelola dengan baik akan memberikan manfaat yang luas, termasuk peningkatan konektivitas, mobilitas, aksesibilitas, dan efisiensi dalam berbagai sektor ekonomi.

#### 4. Strategi Pengembangan Budaya Kerja Organisasi

Sebagai kelanjutan dari upaya memperkuat struktur, prosedur, dan infrastruktur pelayanan. Menurut Gordon dalam (Kustiawan et al. 2023) Budaya organisasi yang efektif tercermin dalam kepercayaan, keterbukaan komunikasi, kepemimpinan dalam menerima masukan dan didukung dari bawahan, dalam pemecahan perkara kelompok kemandirian kerja, dan pertukaran informasi. Transformasi organisasi publik menuntut perubahan tidak hanya pada struktur dan prosedur, tetapi juga pada nilai, norma, dan perilaku kerja aparatur. Berdasarkan data dan temuan lapangan, strategi pengembangan budaya kerja di Kantor Camat Mariso telah menunjukkan efektivitas yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini tercermin dari peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 77,47 pada tahun 2018 menjadi 80,47 pada tahun 2022, yang mengindikasikan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Penerapan budaya kerja yang menekankan disiplin, akuntabilitas, dan orientasi pada masyarakat dilakukan melalui berbagai mekanisme seperti absensi sidik jari, apel pagi, sistem *reward punishment*, evaluasi kinerja di lapangan, serta internalisasi nilai lokal *sombere*. Strategi ini tidak hanya memperkuat komitmen pegawai terhadap profesionalisme, tetapi juga menciptakan budaya organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Temuan wawancara menunjukkan bahwa strategi tersebut berhasil menanamkan kedisiplinan sebagai nilai inti budaya kerja. Penerapan *reward punishment* yang proporsional memberi insentif bagi pegawai yang berprestasi, sekaligus menegakkan konsekuensi terhadap mereka yang tidak memenuhi standar. Hal ini merefleksikan penerapan *Consequence Strategy* (Osborne & Plastrik, 2001), di mana insentif dan sanksi digunakan sebagai alat kontrol organisasi untuk mengelola perilaku aparatur secara efektif. Pengenalan teknologi absensi online dan pelaksanaan apel pagi secara rutin juga menjadi simbol kolektif yang memperkuat solidaritas, rasa tanggung jawab, dan komitmen terhadap kinerja pelayanan.

Salah satu strategi utama yang dilakukan oleh Kecamatan Mariso adalah menerapkan sistem *reward and punishment* bagi pegawai. Aparatur yang hadir tepat waktu, melaksanakan tugas dengan baik, dan menunjukkan kinerja optimal diberi apresiasi, baik secara formal maupun informal. Sebaliknya, pegawai yang melanggar aturan kedisiplinan diberikan sanksi, mulai dari teguran lisan hingga laporan tertulis. Pegawai yang loyal bukan hanya patuh terhadap aturan, tetapi juga memiliki kesadaran untuk menjaga nama baik organisasi.

Dampaknya dengan adanya *reward and punishment*, tingkat kedisiplinan aparatur meningkat. Pegawai lebih termotivasi untuk hadir tepat waktu dan bekerja sesuai standar pelayanan. Hal ini secara

langsung mempercepat proses pelayanan publik dan mengurangi keluhan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan.

Dalam jangka panjang, konsistensi penerapan sistem penghargaan dan sanksi yang seimbang mampu memelihara loyalitas pegawai. Loyalitas ini berkontribusi terhadap peningkatan hasil kerja melalui usaha tambahan di luar tugas formal *discretionary effort*, ketaatan terhadap prosedur, dan peningkatan inovasi berbasis kepedulian terhadap organisasi. Pegawai yang loyal juga memperkuat ikatan kerja tim yang kolaboratif, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian target pelayanan yang lebih baik.

Dalam konteks keterbatasan anggaran pelatihan formal, Kantor Kecamatan Mariso menerapkan *capacity building* secara berkelanjutan melalui pelatihan internal yang menekankan aspek teknis layanan, kedisiplinan, dan integritas. Mekanisme ini didukung oleh evaluasi rutin dan pendampingan lapangan oleh kepala seksi, mencerminkan *Control Strategy* dengan supervisi intensif yang mendorong budaya belajar dan perbaikan berkelanjutan. Hubungan kerja yang harmonis dan egaliter antara atasan dan bawahan juga memfasilitasi proses evaluasi yang terbuka dan konstruktif, sesuai prinsip *Customer Strategy* internal yakni memandang pegawai sebagai pelanggan internal yang butuh perhatian dan dukungan agar dapat melayani publik secara optimal.

Respon masyarakat menunjukkan peningkatan kenyamanan, kecepatan, dan keramahan pelayanan, walaupun variasi konsistensi perilaku ketepatan waktu kedatangan, kesabaran komunikasi masih muncul. Oleh karena itu, diperlukan penguatan program penanaman nilai melalui lokakarya internal dan ritus kolektif misalnya sesi berbagi pengalaman layanan, penghargaan berkala untuk meneguhkan profesionalisme dan empati dalam rutinitas pelayanan.

Dengan demikian, strategi yang diterapkan di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar mencerminkan integrasi holistik dari *Culture Strategy* dalam kerangka Osborne & Plastrik (2001), yaitu melalui penguatan nilai, ritus organisasi, evaluasi berkelanjutan, serta pendekatan humanis dalam pelayanan publik. Hal ini menjadi bukti bahwa transformasi budaya kerja dapat menjadi instrumen strategis untuk menciptakan organisasi publik yang adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Strategi pengembangan budaya organisasi di Kecamatan Mariso tidak hanya sebatas penerapan aturan formal, tetapi juga mencakup pembinaan nilai, sikap, dan perilaku aparatur. Program seperti reward and punishment, absensi sidik jari, apel pagi, integrasi nilai *sombere'*, evaluasi lapangan, serta pelatihan internal telah berhasil meningkatkan loyalitas pegawai terhadap organisasi. Loyalitas tersebut tercermin dalam konsistensi kedisiplinan, kesediaan melayani masyarakat dengan ramah, serta dedikasi untuk menjaga nama baik instansi.

Dampaknya terhadap capaian pelayanan publik sangat nyata, yaitu peningkatan kepuasan masyarakat, efisiensi waktu pelayanan, dan penguatan kepercayaan publik terhadap pemerintah kecamatan. Dengan demikian, strategi pengembangan budaya organisasi berperan penting dalam membangun birokrasi yang adaptif, akuntabel, serta berkarakter lokal.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuddin 2022) dengan judul Budaya Organisasi Hendra Wahyudin menunjukkan budaya organisasi sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai atau anggota suatu organisasi, karena budaya organisasi merupakan sumber daya manusia untuk menghadapi masalah eksternal dan mengintegrasikannya ke dalam lembaga bisnis atau pemerintah, organisasi pendidikan dan sosial nilai-nilai yang memandu usaha kita. Semakin kuat budaya organisasi, semakin besar dorongan karyawan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan lembaga yang memiliki misi kemajuan bersama. Dari hal tersebut dipandang sangat perlu untuk menciptakan, memperkenalkan dan mengembangkan budaya organisasi dalam suatu perusahaan guna membangun perusahaan yang sejalan dengan misi dan visi yang ingin dicapai. Penggunaan dan interpretasi simbol sangat penting dalam budaya organisasi.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Adapun hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian mengenai teknik peningkatan mutu pelayanan umum di Kecamatan Mariso Kota Makassar, maka dari itu peneliti bisa menyimpulkan :

1. Pengembangan struktur organisasi di Kantor Kecamatan Mariso telah dilaksanakan secara komprehensif dan sistematis, selaras dengan prinsip *Core Strategy* Osborne dan Plastrik (2001). Penerapan Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 53 Tahun 2023 sebagai landasan regulatif telah memfasilitasi penataan ulang peran, dan fungsi birokrasi yang lebih efisien dan terukur. Inovasi teknis, seperti penambahan empat loket pelayanan, memperlihatkan penerapan *Control Strategy* dengan memberikan fleksibilitas operasional di tingkat lapangan, serta implementasi *Customer Strategy* melalui kemudahan akses bagi masyarakat.
2. SOP di Kantor Kecamatan Mariso telah memperkuat konsistensi, akuntabilitas, dan etika *sombere* dalam pelayanan publik melalui pedoman kerja terstandar dan mekanisme pengawasan berkala. Namun, kekakuan prosedur dalam situasi darurat membutuhkan penambahan klausul fleksibilitas misalnya jalur cepat agar tetap responsif tanpa mengorbankan akuntabilitas. Selain itu, sosialisasi dan pelatihan

berkelanjutan perlu diperkuat agar aparaturnya dan masyarakat memahami dan mengimplementasikan SOP secara optimal.

3. Pengembangan infrastruktur pelayanan di Kantor Kecamatan Mariso telah berhasil menunjukkan komitmen pada pengembangan infrastruktur pelayanan melalui perbaikan fasilitas fisik yang meningkatkan kenyamanan dan efisiensi administrasi. Namun, keterbatasan dalam aspek inklusivitas, perlunya perencanaan dan alokasi anggaran konkret untuk menjamin akses setara bagi penyandang disabilitas. Di sisi digital, upaya transformasi melalui aplikasi SIAMA sejak 2022 mencerminkan langkah awal *e-government*, tetapi keberlanjutan sistem masih lemah: akses aplikasi yang terhenti dan situs web terblokir mengungkapkan kurangnya pemeliharaan teknis. Oleh karena itu, diperlukan intervensi menyeluruh, meliputi rekonstruksi situs web, pengembangan ulang aplikasi dengan antarmuka ramah pengguna, peningkatan keandalan jaringan dan pasokan listrik Cadangan. Hanya dengan memperkuat infrastruktur fisik inklusif sekaligus memastikan kontinuitas dan kesiapan digital, Kantor Kecamatan Mariso dapat mewujudkan layanan publik daring yang andal, responsif, dan inklusif.
4. Kantor Camat Mariso berhasil menerapkan *Culture Strategy* (Osborne & Plastrik, 2001) melalui mekanisme disiplin (absensi sidik jari, apel pagi), *reward punishment*, evaluasi lapangan, serta *capacity building* internal yang mendukung profesionalisme dan loyalitas pegawai. Hal ini

tercermin dari kenaikan IKM (77,47→80,47) dan persepsi positif masyarakat terhadap kenyamanan, kecepatan, dan keramahan layanan. Meski tantangan konsistensi perilaku masih ada, intervensi seperti lokakarya internal dan ritus kolektif diperlukan untuk meneguhkan nilai profesionalisme dan empati. Integrasi insentif, kontrol, ritus organisasi, dan pendekatan humanis membentuk budaya kerja adaptif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan publik.

## **B. SARAN**

Sesuai dengan kesimpulan yang telah peneliti kutip diatas, maka peneliti bisa memberikan saran;

1. Pemerintah daerah diharapkan agar lebih memaksimalkan dan memperhatikan terkait pelayanan terhadap masyarakat guna peningkatan pelayanan dalam sektor publik
2. Kantor Kecamatan mariso diharapkan agar lebih memperhatikan permasalahan-permasalahan internal maupun eksternal yang menjadi penghambat pegawai dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Masyarakat mengharapkan agar kantor Kecamatan mariso bisa menjadi penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam proses pelayanan.
4. Dan adanya dalam penulisan ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi berbagai peneliti bagian melakukan penelitian lain mau pun yang berhubungan dengan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almahdali, Humairah, and Ahmad Rosandi Sakir. 2024. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sirimau Kota Ambon." 1(1):47–62.
- Farida, Ida, and Doddy Setiawan. 2022. "Business Strategies and Competitive Advantage: The Role of Performance and Innovation." *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 8(3):163. doi: <https://doi.org/10.3390/joitmc8030163>.
- George, Bert, and Richard M. Walker. 2019. "Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis." doi: 10.1111/puar.13104.
- Goldstein, Avery. 2020. "China's Grand Strategy under Xi Jinping: Reassurance, Reform, and Resistance." *International Security* 45(1):164–201. doi: 10.1162/isec\_a\_00383.
- Hijria, Nursyafitra. 2023. "Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang."
- Karso, A. Junaedi. 2024. *Buku Ajar Pemerintahan Nasional*.
- Korengkeng, Reynaldi Alex, Femmy Maria Gorettie Tulusan, and Novva Novita Plangiten. 2023. "Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa." *Jurnal Administrasi Publik* IX(3).
- Lase, A. L., F. Hulu, M. M. Batee, and ... 2024. "Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias." *EKOMA: Jurnal Ekonomi ...* 3(5):1045–52.
- Makalew, Marlen Novita. 2021. "Jurnal Governance." 1(1):1–9.
- Malohing, Mince Caroline, Milwan Milwan, and Soesilo Wibowo. 2022. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau." *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya* 8(3):813. doi: 10.32884/ideas.v8i3.904.
- Marnawati, Marnawati, Maskan Maskan, and Marsuq Marsuq. 2022. "Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur." *PREDIKSI: Jurnal Administrasi Dan Kebijakan* 21(1):87. doi: 10.31293/pd.v21i1.6237.
- Mufidah, and M. Sahrul Hakam. 2021. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1.11(April):2443–2452.
- Muhammad, Izzatul. 2020. "Resume Materi Kuliah Tipe-Tipe Strategi, Bentuk Strategi, Perencanaan Strategi, Formulasi Strategi, Dan Evaluasi Strategi." 24.
- Murhadi, Werner R. 2024. *Manajemen Strategi*. Vol. 16.

- Mustanir, Ahmad, Muhammad Ikbāl, Muhammad Arif, Rulida Yuniarsih, Ferri Wicaksono, Amir Syamsuadi, Abdul Jabbar, M. Si, and Yusuf Adam Hilman. 2022. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*.
- Negara, S. Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu, Universitas Negeri Surabaya, Fitrotun Niswah, S. Ap, and M. Ap. 2002. "Strategi Peningkatan Pelayanan Pembayaran Surat Izin Mengebudi Melalui Program Cashless Payment System ( CPS ) Di Kantor Satlantas Polres Gresik."
- Nelawati,;Andrizal, :Maila.i. 2020. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi." *Jom Ftk Uniks* 1(2):70–85.
- Nenometa, Melton Herison, Hernimus Ratu Udju, W. Cyrilius, and T. Lamataro. 2024. "Pelaksanaan Tugas Camat Dalam Membina Dan Mengawasi Kegiatan Pembangunan Desa Di Kecamatan Sulamu Kabupaten Kupang." (3).
- Purwanto, Eko Sigit. 2015. "Strategi Pembelajaran." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3(April):1–139.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi, Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi, Marlynda Happy, Nurmaliita Sari, Syamsul Bahri, Penerbit Yayasan, and Kita Menulis. 2020. *Pelayanan Publik*.
- Satyagraha, Jurnal, Didit Darmawan, Tri Seno Anjanarko, Nurul Masithoh, Fakultas Ekonomi, Universitas Sunan, Giri Surabaya, Penerapan Teknologi Informasi, Kepuasan Publik, and Regresi Linier Berganda. 2024. "Transformasi Pelayanan Publik : Memahami Peran Kompetensi Pegawai Kecamatan Dan Teknologi." 06(02):262–75.
- Sudiantini, Dian, and Hadita. 2022. "Manajemen Strategi." *CV. Pena Persada* 1–81.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Van Yperen, Nico W., Monica Blaga, and Tom Postmes. 2015. "A Meta-Analysis of the Impact of Situationally Induced Achievement Goals on Task Performance." *Human Performance* 28(2):165–82. doi: 10.1080/08959285.2015.1006772.
- Yusnita, Reni, and Nuri Aslami. 2022. "Strategi Pengelolaan Kepemimpinan Dan Perubahan Organisasi." *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi* 1(2):127–36. doi: 10.54443/sinomika.v1i2.157.
- Zamzami, and Wili Sahana. 2021. "Strategi Komunikasi Organisasi." *Journal Educational Research and Social Studies* Volume 2 N:25–37.

- Farida, Ida, and Doddy Setiawan. 2022. "Business Strategies and Competitive Advantage: The Role of Performance and Innovation." *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 8(3):163. doi: <https://doi.org/10.3390/joitmc8030163>.
- George, Bert, and Richard M. Walker. 2019. "Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis." doi: 10.1111/puar.13104.
- Goldstein, Avery. 2020. "China's Grand Strategy under Xi Jinping: Reassurance, Reform, and Resistance." *International Security* 45(1):164–201. doi: 10.1162/isec\_a\_00383.
- Hijria, Nursyafitra. 2023. "Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang."
- Julia, Mela, and Alifah Jiddal Masyrurroh. 2022. "Literature Review Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3(4):383–95. doi: 10.31933/jemsi.v3i4.895.
- Karso, A. Junaedi. 2024. *Buku Ajar Pemerintahan Nasional*.
- Kustiawan, Winda, Ahmad Andrehadi Hasibuan, Nurhidayah Lubis, Muhammad Fauzan Fayrozi, and Maisarah Maisarah. 2023. "Dampak Positif Dan Negatif Pembangunan Infrastruktur Nasional Di Era Digital." *Equivalent: Jurnal Ilmiah Sosial Teknik* 5(2):202–7. doi: 10.59261/jequi.v5i2.160.
- Lase, A. L., F. Hulu, M. M. Batee, and ... 2024. "Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Botomuzoi Kabupaten Nias." *EKOMA: Jurnal Ekonomi ...* 3(5):1045–52.
- Mahsyar, Abdul. 2011. "MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK." I(2):81–90.
- Malohing, Mince Caroline, Milwan Milwan, and Soesilo Wibowo. 2022. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Kantor Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau." *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya* 8(3):813. doi: 10.32884/ideas.v8i3.904.
- Marnawati, Marnawati, Maskan Maskan, and Marsuq Marsuq. 2022. "Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur." *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan* 21(1):87. doi: 10.31293/pd.v21i1.6237.
- Mufidah, and M. Sahrul Hakam. 2021. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1.11(April):2443–2452.
- Muhammad, Izzatul. 2020. "Resume Materi Kuliah Tipe-Tipe Strategi, Bentuk Strategi, Perencanaan Strategi, Formulasi Strategi, Dan Evaluasi Strategi." 24.



- Murhadi, Werner R. 2024. *Manajemen Strategi*. Vol. 16.
- Mustanir, Ahmad, Muhammad Iqbal, Muhammad Arif, Rulida Yuniarsih, Ferri Wicaksono, Amir Syamsuadi, Abdul Jabbar, M. Si, and Yusuf Adam Hilman. 2022. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*.
- Negara, S. Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu, Universitas Negeri Surabaya, Fitrotun Niswah, S. Ap, and M. Ap. 2002. "Strategi Peningkatan Pelayanan Pembayaran Surat Izin Mengebudi Melalui Program Cashless Payment System ( CPS ) Di Kantor Satlantas Polres Gresik."
- Nelawati, :Andrizal, :Maila.i. 2020. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi." *Jom Ftk Uniks* 1(2):70–85.
- Nurlia. 2018. "Oleh Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent." *Meraja Journal* 1(2):17–30.
- Purwanto, Eko Sigit. 2015. "Strategi Pembeajaran." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3(April):1–139.
- Satyagraha, Jurnal, Didit Darmawan, Tri Seno Anjanarko, Nurul Masithoh, Fakultas Ekonomi, Universitas Sunan, Giri Surabaya, Penerapan Teknologi Informasi, Kepuasan Publik, and Regresi Linier Berganda. 2024. "Transformasi Pelayanan Publik : Memahami Peran Kompetensi Pegawai Kecamatan Dan Teknologi." 06(02):262–75.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyuddin, Hendra. 2022. "Budaya Organisasi Hendra Wahyudin." *Multiverse: Open Multidisciplinary Journal* 51–56.
- Zamzami, and Wili Sahana. 2021. "Strategi Komunikasi Organisasi." *Journal Educational Research and Social Studies* Volume 2 N:25–37.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





## Surat Izin Penelitian

	<p style="text-align: center;"><b>Universitas Muhammadiyah Makassar</b></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</p>	<p style="text-align: center;"><b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b></p> <p style="text-align: center;">Faculty of Social and Political Sciences</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fisp@unismuh.ac.id Official Web : <a href="https://fisp.unismuh.ac.id">https://fisp.unismuh.ac.id</a></p>
---	---	--



Nomor	: 0121/FSP/A.5-VIII/I/1446 H/2025 M
Lamp.	: 1 (satu) Eksamplar
H a l	: Pengantar Penelitian

Yth Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh

Makassar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa	: Muhammad Alfaidin
S t a m b u k	: 105611115119
J u r u s a n	: Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian	: Di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar
Judul Skripsi	: <i>“Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar”</i>

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa. ;

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

24 Januari 2025

Ketua Jurusan IAN


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si  
NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia  
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi  
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 5976/05/C.4-VIII/I/1446/2025

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

24 January 2025 M

24 Rajab 1446

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0121/FSP/A5-VIII/I/1446 H/2025 M tanggal 24 Januari 2025, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD ALFAIDIN

No. Stambuk : 10561 1115119

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 28 Januari 2025 s/d 28 Maret 2025.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM 1127761

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor : 2152/S.01/PTSP/2025  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin penelitian

Kepada Yth.  
 Walikota Makassar

di-  
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 5976/05/C.4-VIII/I/1446/2025 tanggal 24 Januari 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD ALFAIDIN  
 Nomor Pokok : 105611115119  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Jl. Sir Alauddin No 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
 KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 25 Januari s/d 28 Maret 2025

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 25 Januari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
 2. *Pertinggal*.



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KECAMATAN MARISO**

Jl. Seroja No. 5 Makassar Telp 0411-873728  
email : kecamatanmarisokotamakassar@gmail.com

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: /KMRS/VI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **ANDI MUHAMMAD KAMIL YAMIN, S.ST**  
Jabatan : **SEKRETARIS CAMAT**

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **MUHAMMAD ALFAIDIN**  
NIM : **105611115119**  
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**  
Pekerjaan : **Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar**  
Alamat : **Jl. Sultan Hasanuddin No. 259**  
Judul Skripsi : **"STRATEGI PEMERINTAHAN DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR"**

Telah melakukan penelitian di Kecamatan Mariso dari tanggal 25 Januari 2025 S/D 28 Maret 2025.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 02 Juni 2025



**ANDI MUHAMMAD KAMIL YAMIN, S.ST**  
Pangkat : Penata Tk I  
NIP. 199010022015031002





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KECAMATAN MARISO**

Jl. Seroja No. 5 Makassar 90121 Telp 0411-873728

**SURAT REKOMENDASI IZIN**

Nomor : 070/197/KMRS/II/2025

TENTANG  
IZIN PENELITIAN /SURVEY DAN PENGUMPULAN DATA

Dasar : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Makassar Nomor: 070/4492/SKP/SB/DPMP/TSP/2/2025, Tanggal 04 Februari 2025 perihal Surat Keterangan Penelitian.

**MENGIZINKAN**

Nama : MUHAMMAD ALFAIDIN  
NIM/Jurusan : 105611115119/ Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Muhammadiyah Makassar  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No.259  
Untuk : Menyusun Skripsi  
Judul Penelitian : "STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANANN NPUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR"  
Di Wilayah : Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar  
Waktu Penelitian : 25 Januari 2025 s/d 28 Maret 2025

Demikian Surat Izin ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Camat Mariso Kota Makassar melalui email : pemerintahkecamatanmariso@gmail.com.

Dikeluarkan di Makassar  
Tanggal 12 Februari 2025

a.n. KAMAT MARISO  
Sekretaris Camat



**ANDI MUHAMMAD KAMIL YAMIN, S.ST**  
Rangka Penata  
NIP. 199010022015031002

Tembusan:

1. Ketua lembaga/peneliti;
2. Arsip.

## Lampiran Dokumentasi Penelitian



**Gambar Kantor Camat Mariso (Tampak Depan)**



**Gambar Loker Pelayanan Depan Kantor Kecamatan Mariso**

**Gambar Ruang Tunggu Kantor Kecamatan Mariso**







**Wawancara Dengan Staf Pelayanan Kantor Kecamatan Mariso**



**Wawancara Dengan Sekretaris Kecamatan Mariso**





**Wawancara dengan Kecamatan Mariso**



**Foto Bersama Masyarakat Kecamatan Mariso**



**Foto Bersama Warga Kecamatan Mariso**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Muhammad Alfaidin

Nim : 105611115119

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7%	10 %
2	Bab 2	20%	25 %
3	Bab 3	8%	10 %
4	Bab 4	2%	10 %
5	Bab 5	0%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 26 Juni 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Nursyah S. Nur, M.I.P.  
NBM. 964 591



Muhammad Alfaidin  
105611115119 BAB 1  
by Tahap Tutup



Submission date: 25-Jun-2025 03:14PM (UTC+0700)

Submission ID: 2705767689

File name: BAB\_I\_19.docx (20.13K)

Word count: 1237

Character count: 8335

Muhammad Alfaidin 105611115119 BAB 1

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- 1 Joni Dawud, Deni Fauzi Ramdani, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar. "Dinamika Penerapan Dimensi Akuntabilitas dalam Merespon PP No. 24 tahun 2018 Studi Komparasi di DPMPTSP Kabupaten Bandung dan Kota Bandung". Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2021. Publication 2%
- 2 docobook.com Internet Source 2%
- 3 radarmadum.co.id Internet Source 1%
- 4 journal.walisongo.ac.id Internet Source 1%
- 5 repository.uinsu.ac.id Internet Source 1%
- 6 www.radiorugeri.com Internet Source 1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Muhammad Alfaidin  
105611115119 BAB II

by Tahap Tutup



**Submission date:** 25-Jun-2025 03:15PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2705767897

**File name:** BAB\_II\_16.docx (145.62K)

**Word count:** 2902

**Character count:** 20281



## Muhammad Alfaidin 105611115119 BAB II

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
2	repository.ubaya.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to iGroup Student Paper	2%
4	jurnal.ideaspublishing.co.id Internet Source	2%
5	Submitted to United International University Student Paper	2%
6	pdfs.semanticscholar.org Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	1%
8	jsdmu.ejournal.unri.ac.id Internet Source	1%
9	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
10	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	1%
11	repository.umm metro.ac.id Internet Source	1%
12	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	

		1 %
13	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
14	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
15	Yunita Ratna Sari. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination di Kota Surakarta, Jawa Tengah", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2019 Publication	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off





Muhammad Alfaidin  
105611115119 BAB III  
by Tahap Tutup



Submission date: 25-Jun-2025 03:16PM (UTC+0700)

Submission ID: 2705768231

File name: BAB\_III\_16.docx (43.11K)

Word count: 875

Character count: 6027

Muhammad Alfaidin 105611115119 BAB III

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah  
Makassar  
Student Paper

4%

2

Annisa. "Proposal Skripsi Kuantitatif Annisa  
(1810111120017)". Open Science Framework  
2021  
Publication

2%

3

digilibadmin.unismuh.ac.id  
Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches

Muhammad Alfaidin  
105611115119 BAB IV  
by Tahap Tutup



Submission date: 21-Jun-2025 02:38PM (UTC+0700)

Submission ID: 2703300909

File name: BAB\_4\_2.docx (298.76K)

Word count: 7278

Character count: 50344

Muhammad Alfaidin 105611115119 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

1%





Muhammad Alfaidin  
105611115119 BAB V

by Tahap Tutup



---

**Submission date:** 25-Jun-2025 03:17PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2705768376

**File name:** BAB\_V\_13.docx (15.86K)

**Word count:** 491

**Character count:** 3412

Muhammad Alfaidin 105611115119 BAB V

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Muhammad Alfaidin lahir pada 01 Maret 2001 Bunyu kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara, lahir dari pasangan suami istri terhebat bernama Arfina dan Jamal, anak pertama dari empat bersaudara. Penulis menempuh pendidikan TK Kuncup Mekar pada tahun 2006 kemudian selesai pada tahun 2007, penulis menempuh pendidikan sekolah dasar pada tahun 2007 selama enam tahun di SDN 004 Bunyu dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 3 Bunyu dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun yang sama, penulis kemudian melanjutkan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Bunyu dan lulus pada tahun 2019. Kemudian di tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi, di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan program studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis sangat bersyukur karena telah diberikan kesempatan untuk menimba ilmu pengetahuan yang Insya Allah nantinya dapat diamalkan dan memberikan manfaat. Serta dengan penuh semangat dan dukungannya dari orang tua, dan teman-teman semua. Akhir kata penulis mengucapkan rasa Syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya tugas akhir skripsi yang berjudul **“STRATEGI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MARISO KOTA MAKASSAR”**.