



**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN)
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
BULOVA KOTA MAKASSAR**

**IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICES
(PATEN) ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN BULOVA
VILLAGE, MAKASSAR CITY**

Ahmad Rosandi Sakir¹, Humairah Almahdali²

^{1,2}Universitas Pattimura

¹ahmadrosandi8@gmail.com, ²humalume@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kepada masyarakat sudah sepatutnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik dari awal adalah awal bagi tumbuhnya trust masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadikan hal yang menjadi penentu berdayanya masyarakat. Dalam hal ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diterima. Penyelenggaraan pelayanan terpadu (PATEN) di kelurahan yang proses pengelolaannya, dimulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lain. Lokasi dari penelitian ini bertempat di Kantor Kelurahan Bulova Kecamatan Tallo, Jalan Sultan Abdullah Raya Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi ini di pilih atas dasar pertimbangan bahwa Kelurahan Bulova merupakan Instansi yang telah menerapkan kebijakan pelayanan administrasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan,, Pelayanan Publik, Administrasi

Abstract

Service to the public should pay attention to the quality of service because good service is the beginning of the growth of public trust in the government, which in turn will determine the determinants of community empowerment. In this case, the measurement of the quality of public services is a benchmark between the services provided and the services received. The implementation of integrated services (PATEN) in sub-districts whose management process, starting from the application stage to the document issuance stage, is carried out in one service location This research uses descriptive research methods. Descriptive research is conducted to determine the independent variable, either one variable or more, without making comparisons or connecting one variable to another. The location of this research is at the Bulova Village Office, Tallo District, Jalan Sultan Abdullah Raya, Makassar City, South Sulawesi Province. This location was chosen on the basis of the fact that Bulova Village is an agency that has implemented an administrative service policy..

Keywords: Service Quality, Public Service, Administration



PENDAHULUAN

Citra kurang baik pelayanan universal di Indonesia pada masa kemudian terlanjur menempel dalam benak dan dihati warga. Lambannya pelayanan, susah serta rumitnya persyaratan yang wajib dipadati serta tidak transparannya permasalahan pembiayaan memunculkan keengganan warga buat mengurus perijinan. Perihal ini pasti saja tidak menguntungkan untuk pertumbuhan serta pemberdayaan perekonomian warga, tercantum terhadap kebutuhan pelayanan, sehingga membatasi proses terwujudnya kenaikan kesejahteraan warga. Untuk pemerintah wilayah, perihal ini jadi tantangan tertentu yang wajib dituntaskan sebagaimana di amanatkan dalam Undang- undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintah wilayah. Bagi undang- undang tersebut kalau salah satu dtujuan dari kebijakan Otonomi merupakan mewujudkan kenaikan pelayanan serta kesejahteraan yang terus menjadi baik kepada warga. Pelayanan yang baik ialah salah satu penanda evaluasi keberhasilan otonomi wilayah, kalau mereka sukses membangun kesejahteraan serta sudah melaksanakan pemberdayaan yang baik buat pelayanan, kesejahteraan serta kemajuan warga.(AR Sakir, 2021)

Ada pula permasalahan yang berkaitan dengan permasalahan individu yang mengaitkan sedikit banyaknya polemik yang mewajibkan periset lebih cermat dalam mengambil informasi yang dibutuhkan serta lebih adil dalam mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan latar balik permasalahan tersebut. Bersumber pada undang- undang yang disebutkan lebih dahulu, pasti membagikan sesuatu penguatan gejala kalau penyelenggaran pelayanan kepada warga ialah guna yang wajib diemban pemerintahan dalam rangka menciptakan kesejahteraan, selaku paramter terselenggaranya tata kelola pemerintahan baik . Pintu masuk untuk percepatan data birokrasi di wilayah hendak jadi piranti serta pendukung utama

Pemerintahan di daerah dalam menciptakan pelayanan yang efektif, baik dan akuntabel sekaligus dalam rangka menjadikan kerja pemerintahan maupun kualitas pelayanan umum dapat memperbaiki proses terselenggaranya administrasi dalam pemerintahan, hingga kemajuan daerah(local development). Pelayanan pemerintahan kepada warga yang diketahui dengan pelayanan universal(Public Service) (Rapita *et al.*, 2020) pada dasarnya merupakan serangkaian layanan yang dicoba oleh aparatur pemerintahan kepada seluruh susunan warga dengan tujuan penuh seluruh kebutuhan warga, sebagaimana daerah riset pada kelurahan Buloa Kecamatan Tallo.

Titik tolak percepatan reformasi birokrasi daerah untuk mewujudkan good local governance difokuskan pada peningkatan administrasi dan pelayanan publik. Kualitas administrasi publik masih perlu ditingkatkan di berbagai daerah. Banyak faktor yang menyebabkan kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan tersebut, seperti perilaku pensiunan pejabat, kondisi pelayanan yang tidak jelas, biaya untuk memperoleh pelayanan publik, dan lama pelayanan. Prosedur yang harus diikuti dalam memberikan pelayanan publik.

Peranan kelurahan selaku penyelenggara negeri serta selaku pusat pelayanan warga jadi relevan apabila dilihat jarak, kecepatan waktu, serta mutu pelayanan yang diberikan dan tanggung jawab yang menghasilkan kepuasan layanan atas warga. (Novia Tumilantouw, Mandagi and Bogar, 2019)Meski pasti tidak bisa dipungkiri pula terdapatnya bermacam kelemahan, yang berimplikasi atas keluaran warga.

Berbagai keluhan dimaksudkan dan dirasakan oleh masyarakat, terutama terhadap pelayanan melalui metode kuno ternyata menjadikan berbagai masalah yang dialami oleh masyarakat, sebagaimana dalam sebuah pandangan antara lain:

1. Kurangnya penyelesaian tepat waktu dari file yang diminta oleh masyarakat.
2. Warga harus bolak-balik ke kantor karena informasi layanan tidak dipublikasikan.
3. Jumlah pembayaran yang akan diberikan sebagai imbalan atas layanan tidak transparan.
4. Beberapa kesalahan terjadi saat menulis file komunitas.
5. Pejabat yang melayani masyarakat cenderung kurang menyadari kedudukan dan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat.



Melihat masalah tersebut, hendaknya perlu diadakan perubahan dalam badan serta system birokrasi. Meninggalkan birokrasi lama yang sifatnya kaku, tidak fleksibel, sebagaimana sistem konvensional, kemudian memulai pada tahap birokrasi yang lebih efisien dan efektif dengan mengganti metode pelayanan yang sebelumnya dengan cara dan sistem konvensional, kemudian sistem pengelolaan pemerintahan yang baru, lebih baik dan lebih akuntabel, yakni dengan menggunakan metode PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu),

Pendekatan PATEN merupakan kebijakan makro yang bersumber dari pusat dan dilaksanakan secara mendalam di seluruh wilayah Indonesia. Melalui pendekatan ini (PATEN), mempermudah dan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, terutama pada hari dan jam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan Metode PATEN, pelayanan skala kecil berizin dan tidak berizin, masyarakat tidak perlu lagi ke kantor jalan karena Metode PATEN menghemat waktu dan biaya untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan masyarakat. (Ali dan Saputra, 2020) Dalam hal pelayanan, dan dorongan menuju pemerintahan daerah yang baik dan bersih (good government and clean governance), sebagai kebutuhan dasar warga negara terhadap pelayanan publik yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. (Ali and Saputra, 2020).

Manfaat yang cukup besar yang dirasakan oleh masyarakat Kelurahan Buloa melalui Metode PATEN adalah selain mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang cukup prima, juga dengan mudah, baik dan memperlancar seluruh procedural administrasi, sehingga efektivitas dan efisiensi dirasakan pula, terutama waktu kepengurusan yang relative singkat, biaya dalam kepengurusan layanan administrasi yang relative kurang, serta ikut merasakan nilai manfaat PATEN dalam melakukan akuntabilitas oleh aparat pemerintahan Kelurahan Buloa dan sebagai implikasi kilas baliknya, masyarakat akhirnya juga merasa mendapatkan pelayanan yang baik, sehingga pada gilirannya masyarakat juga merasa harus ikut membantu pemerintah untuk kelancaran berbagai aktifitas dan program pemerintah Kelurahan Buloa termasuk gerakan kesadaran pembayaran pajak-pajak dan berbagai aktifitas yang mendukung program dan kemajuan pemerintahan. (Alifia, 2021)

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan variabel-variabel bebas, baik satu atau lebih (independen), tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan variabel secara bersama-sama.

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Buloa, Kecamatan Tallo, Jalan Sultan Abdullah Raya, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada fakta bahwa Desa Buloa merupakan instansi yang menerapkan kebijakan pelayanan administrasi.

Penulis memilih pendekatan deskriptif kualitatif untuk memberikan fakta atau peristiwa secara sistematis dan akurat tentang sifat populasi atau wilayah tertentu, yaitu. H. memberikan fakta tentang kualitas layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan dasar utama untuk menentukan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini apabila Desa dapat menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan atau pihak yang dilayani maka dapat dikatakan baik. Kualitas kinerja pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan bisa disebut kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan apabila pertanyaan ini diperoleh dengan menyamakan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya, dan kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen. Kualitas dinilai sangat baik dan bermutu tinggi ..(Sakir and Pattimura, 2022) Kebalikannya bila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, hingga mutu pelayanan dipersepsikan kurang baik.



Pelayanan universal ialah sesuatu aktivitas yang mengaitkan minimum 2 orang ialah pihak yang dilayani serta pihak yang melayani. Pihak yang dilayani kerap diucap dengan pelanggan, sebaliknya pihak yang melayani diucap dengan pelayan.

Mutu pelayanan merupakan wujud keseluruhan pelayanan yang dicoba oleh aparaturnegeri secara optimal cocok dengan ketentuan pokok serta tata metode yang ditetapkan serta bisa sediakan jasa bersumber pada kesesuaian dalam rangka penuh kepuasan, kebutuhan serta harapan warga selaku penerima. (Latupeirissa, 2022) Kualitas adalah kondisi dinamis yang memengaruhi layanan, orang, proses, dan area yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi pelayanan adalah setiap gerak konsumen disertai dengan hati yang tulus, dan tidak ada yang hanya memihak satu pelanggan saja. Pelayanan adalah sikap yang dianut oleh produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta untuk mencapai kepuasan konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa sikap ini dapat terjadi baik sebelum maupun sesudah layanan didirikan.

Ditinjau dari prosesnya, hingga dalam pelayanan universal terjalin interaksi antara yang membagikan pelayanan dengan yang menerima pelayanan. Dalam rangka mewujudkan interaksi yang silih menguntungkan dalam penyelenggaraan pelayanan, hingga dibutuhkan serangkaian aksi yang dalam teori diketahui dengan manajemen mutu pelayanan. (Sakir and Mustari, 2022) Manajemen mutu pelayanan pada dasarnya ialah strategi kerjasama antara bagian operasional buat membagikan layanan sehingga memuaskan pelanggan. Sehubungan dengan kualitas pelayanan, dalam hal ini penulis menentukan beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan umum di Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Pembahasan

1) Apakah Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Umum?

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan serangkaian metode atau arah penyelesaian yang telah menjadi gambaran tetap dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Atau dapat dikatakan bahwa prosedur adalah serangkaian tugas yang tersistematis dan saling terkait satu sama lain sebagai cara atau metode dalam menjalankan suatu tugas sesuai dengan pertauran yang berlaku untuk mencapai hasil yang diinginkan. (Ali and Saputra, 2020) Sedangkan Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui aktivitas fisik yang bersifat pribadi yang diberikan oleh petugas secara langsung yang bertujuan untuk pencapaian kepuasan para pelanggan. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli mengenai prosedur, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu division atau lebih yang disebut untuk menjamin penanganan secara seragam. Dalam prosedur pelayanan ini, penulis memilih proses pembuatan surat izin KK dan KTP. Berdasarkan hasil wawancara dari pegawai Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo.

''Harus mempunyai surat pengantar dari RT/RW agar kita bisa mengetahui bahwa yang bermohon betul-betul warga setempat atau warga asli dari Kelurahan Buloa dan setelah itu harus mengisi blangko, dari blangko itulah tercantum apa saja yang diperlukan dan dengan blangko itulah yang akan di bawah ke Kantor Camat untuk di tindak lanjuti''

(Wawancara dengan Bapak ODDANG NAI, S.sos Lurah kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, 4 Januari 2023).

Berdasarkan jawaban informan dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan pembuatan surat izin KK dan KTP Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo dengan mempunyai surat pengantar terlebih dahulu dari RT/RW setempat kemudian akan di proses di kelurahan dan ditindak lanjuti di kecamatan.



b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. (Ratnasari, Nempung and Suriadi, 2016) Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997) yaitu:

"Tanpa pelanggan, perusahaan jasa tidak akan ada." Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995): "Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap terhadap suatu produk atau jasa setelah pembelian dan penggunaan". Oleh karena itu pengusaha harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat agar tercapai kepuasan masyarakat yang diinginkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya dapat dicapai melalui pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Masyarakat atau konsumen sering mengapresiasi pelayanan yang baik secara langsung dari pegawai sebagai penyedia jasa atau disebut juga sebagai penyedia jasa, sehingga harus dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kualitas mendorong konsumen untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, keterkaitan ini memungkinkan perusahaan untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, dan kepuasan tersebut pada gilirannya dapat menciptakan loyalitas/kesetiaan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hasil opini dan evaluasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan terhadap mesin penyelenggara pelayanan publik.

''Kalau untuk pelayanannya menurut saya bagus karena sudah sesuai dengan prosedur cuman pada waktu itu saya menunggu sedikit lebih lama.''

(Wawancara dengan Bapak Agung Syaifullah masyarakat Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, 4 Januari 2023).

''Waktu pertama kali itu mengurus surat izin pembuatan KTP sangat lama yah karena saya juga waktu itu berkasnya belum lengkap jadi harus menunggu lagi tapi setelah pengurusan surat izin pembuatan KTP yang kedua karena KTP yang pertama saya hilang,, itu sudah cepat pengurusannya. Kalau masalah pengurusan pembuatan surat izin KK Alhamdulillah sudah cepat,''

(Wawancara dengan Bapak Sadikul Fajrin masyarakat Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, 4 Januari 2023).

''Kalau pembuatan surat izin pembuatan KTP dan KK di kantor kelurahan, saya langsung di kasih surat pengantar dan langsung dilayani.''

(Wawancara dengan Ibu Arliana masyarakat Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, 4 Januari 2023).

Berdasarkan wawancara dari beberapa masyarakat, penulis menyimpulkan bahwa lambat tidaknya pengurusan surat izin tergantung kelengkapan berkas yang diterima.

c. Kedisiplinan

Pemahaman tradisional tentang disiplin memberikan arti bahwa penghargaan adalah hadiah terbaik untuk membantu seseorang menjadi lebih baik. Dan salah satu prinsip yang membentuk disiplin adalah memberikan pemahaman kepada seseorang untuk melakukan hal yang baik sehingga mereka memiliki rasa nyaman dan tenang dalam melakukan sesuatu dan berpartisipasi dalam masyarakat.

Soegeng Prijodarminto, SH. Dalam bukunya, Disiplin Kiat Sukses, disiplin diartikan sebagai situasi yang diciptakan dan dibentuk oleh suatu proses pola tingkah laku yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, keteraturan dan/atau keteraturan. Nilai-nilai tersebut menjadi bagian dari perilaku hidupnya. Perilaku ini



muncul melalui keluarga, pendidikan, dan pengalaman melalui proses promosi (Prijodarminto, 1994:23). Ketertiban adalah ciri organisasi dan disiplin memaksimalkan efisiensi. Keadaan diciptakan dan dibentuk oleh berbagai perilaku yang menunjukkan nilai-nilai kepatuhan, kepatuhan, kesetiaan, dan ketertiban. (Prijodarminto, 1994:23).

Keteraturan adalah ciri utama organisasi dan disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin. Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan dan ketertiban. (Kolaborasi *et al.*, 2019) Disiplin dalam bekerja dalam pelaksanaan tugas sangat mempengaruhi hasil kerja pegawai.

“Sekarang itu kalau kita berbicara kedisiplinan sudah pasti disiplin apalagi sekarang sudah ada absensi eNiaja harus absensi wajah sehingga sangat berpengaruh cuman kalau masalah ketepatan waktu masih ada yang telat datang seperti yang seharusnya datang jam 7:30 contohnya kalau untuk ibu rumah tangga, biasa datangnya jam 8 tapi itu sudah jarang terjadi dan kalau masalah kehadiran dalam 1 bulan pasti kehadirannya baik”

(Wawancara dengan Bapak ODDANG NAI, S.sos Lurah kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, 4 Januari 2023).

Berdasarkan informan diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu mengenai kehadiran masih kurang dikarenakan adanya urusan pribadi terutama pada staf yang memiliki status IRT namun dalam kehadiran sebulan para pegawai memiliki kehadiran yang baik.

d. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian tugas pelayanan adalah waktu suatu pelayanan umum mulai dari dilengkapinya persyaratan berkas maupun teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan.

“Paling cepat 5 menit kalau berkasnya lengkap seperti surat pengantar, PBB dan kami akan segera memproses.”

(Wawancara dengan Ibu Rosmiati staf kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, 4 Januari 2023).

Berdasarkan informan diatas disimpulkan bahwa ketepatan waktu penyelesaiannya efisien dan hal ini dipengaruhi oleh kelengkapan berkas yang diterima.

e. Penyediaan Sarana Dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang menunjang keberhasilan proses kerja yang dilakukan dalam pelayanan, karena jika kedua hal tersebut tidak ada maka tidak semua kegiatan yang dilakukan akan mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan rencana. Tempat adalah segala macam peralatan, perkakas dan bangunan yang berfungsi sebagai sumber daya kerja utama/ sampingan dan juga bagian dari utilitas organisasi kerja. Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam proses operasional, baik alat bantu maupun alat utama. “Sangat baik dan lengkap.”

(Wawancara dengan Ibu Ahli Musdalifa staf kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, 4 Januari 2023).

Berdasarkan informan diatas disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki kantor kelurahan dapat menunjang ketepatan waktu dalam bekerja.

2) Sejauh mana peran aparat pemerintahan terhadap pelayanan masyarakat melalui implementasi sistem PATEN (Pelayanan Terpadu) di Kelurahan Buloa?

Implementasi sistem PATEN (Pelayanan Terpadu) di Kelurahan Buloa Kota Makassar terlihat dari sifat perubahan yang termasuk dalam PATEN (Pelayanan Terpadu), seperti: B. standar pelayanan, biaya, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Kehadiran PATEN (Pelayanan Terpadu) tidak hanya membawa



perubahan pada proses pelayanan, tetapi juga pada bidang lainnya. Seperti pada standar pelayanan yang menjamin keselamatan dalam hal waktu pelayanan. Kemudian kualitas Sumber Daya Manusia atau Pengelola Desa, baik dalam memberikan pelayanan maupun menunjukkan sikap yang baik kepada pelanggan. (Ferezegia, 2018) Selain itu melalui konsep PATEN (Pelayanan Terpadu) turut menambah kualitas pelayanan.

Dari pengaruh yang dirasakan masyarakat terhadap pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Terpadu) di Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterimanya. Hal ini berdasarkan hasil wawancara masyarakat. Walaupun sebenarnya masyarakat tidak mengetahui tentang program PATEN (Pelayanan Terpadu) itu sendiri karena belum dilakukan sosialisasi, namun masyarakat sudah dapat merasakan dampak PATEN (Pelayanan Terpadu) secara langsung melalui pelayanan yang diterima. Melalui PATEN (Pelayanan Terpadu), masyarakat merasa puas tidak hanya dengan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) atau Pengelola Pelayanan dalam memberikan proses pelayanan, tetapi juga dengan aspek lain, seperti fasilitas. dan infrastruktur di ruang pelayanan.

KESIMPULAN

- 1) Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Umum pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar secara umum dinilai dari aspek Prosedur Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kedisiplinan, Waktu Penyelesaian dan Penyediaan Sarana Dan Prasarana sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum karena sudah diterapkannya sistem PATEN (Pelayanan Terpadu) pada Kelurahan Buloa. Hal ini terlihat dari lengkapnya sarana dan prasarana dan meningkatnya kinerja pegawai serta rasa puas yang diterima masyarakat terhadap pelayanan di keluraha Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar.
- 2) Peran aparat pemerintahan terhadap pelayanan masyarakat melalui implementasi sistem PATEN (Pelayanan Terpadu) di Kelurahan Buloa Kota Makassar dapat dilihat melalui sifat perubahan yang terdapat dalam PATEN (Pelayanan Terpadu) itu sendiri seperti pada standar pelayanan, biaya, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K. and Saputra, A. (2020) 'Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar',
Warta Dharmawangsa, 14(4), pp. 602–614. doi:10.46576/wdw.v14i4.891.
- Alifia, M. (2021) 'No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title', 7(10), p. 6.
- AR Sakir, A.R. (2021) 'Budaya Birokrasi : Kinerja Pegawai Samsat Maros dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor',
- Ferezegia, D. (2018) 'Jurnal Sosial Humaniora Terapan Analisis Tingkat Kemiskinan', *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 4(1)
- Latupeirissa, J.J.P. (2022) 'Dinamika Implementasi Kebijakan Penanggulangan Covid-19 Di Indonesia: Inkonsistensi Pemerintah Pusat Dan Daerah', *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania*, 6(2), p. 324. doi:10.31604/jim.v6i2.2022.324-330.
- Novia Tumilantouw, Mandagi, M. and Bogar, W. (2019) 'Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization', *Jurnal Mirai Management*, 4(2),



pp. 122–136.

Rapita, D.D. *et al.* (2020) ‘Pemanfaatan Website Pemerintah Desa Kecamatan’, *Jurnal Praksis dan Dedikasi (JPDS)*, 3(2), pp. 61–67.

Ratnasari, Nempung, T. and Suriadi, L.O. (2016) ‘Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sulawesi Tenggara’, *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, 1(1), pp. 82–95.

Sakir, A.R. and Mustari, S.H. (2022) ‘Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pendapatan Maros’, 5(1), pp. 14–22.

Sakir, A.R. and Pattimura, U. (2022) ‘TENGAH EMPOWERMENT OF THE POOR BY THE SOSIAL WELFARE OFFICE IN LETWARU VILLAGE , MASOHI DISTRICT , CENTRAL MALUKU

Utami, T.S. (2021) ‘Optimalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 Dalam Mewujudkan Clean and Good Governance Di Kota Semarang’, *Jurnal JURISTIC*, 2(01), p. 31.
doi:10.35973/jrs.v2i01.2047.

