

**PERAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR LURAH KELURAHAN KEBUN BUNGA
KECAMATAN SUKARAMI KOTA PALEMBANG**

OLEH :

LIDYA

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to examine the role of administration in improving public satisfaction at the Kebun Bunga Village Office, Sukarami District, Palembang City. Administrative services are the frontline of public service delivery that directly address community needs; therefore, their quality significantly determines the level of public satisfaction. This research employed a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the village head, secretary, staff, and community members as service recipients. The findings reveal that administrative roles in Kebun Bunga Village have contributed to enhancing public satisfaction, particularly in terms of service friendliness, clarity of procedures, and the availability of supporting facilities. However, challenges remain, such as limited office equipment, long waiting times, and inconsistent information delivery. These findings emphasize the importance of improving administrative quality, both in terms of human resources and supporting facilities, to ensure public services are more effective, efficient, and able to meet community expectations.

Keywords : *Administration, Public Satisfaction, Public Service, Kebun Bunga Village.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi di

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan aspek krusial

dalam penyelenggaraan pemerintahan yang masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama terkait ketidakpuasan masyarakat atas kualitas layanan. Sebagai garda terdepan pelayanan publik di tingkat desa maupun kelurahan, administrasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat hubungan antara pemerintah dengan warga.

Kualitas pelayanan administrasi dapat dilihat dari fungsi yang dijalankan, seperti pencatatan, penerbitan dokumen, hingga pengambilan keputusan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala, mulai dari keterlambatan layanan, kurangnya sarana-prasarana, hingga rendahnya kompetensi teknis pegawai. Hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Di Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Sukarami Kota Palembang, kondisi tersebut juga terlihat. Meskipun pelayanan administrasi telah berjalan, masih ditemukan kekurangan dalam hal efisiensi, kecepatan, sikap aparatur,

serta ketersediaan fasilitas pendukung. Beberapa masyarakat menilai pelayanan kurang optimal sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi menjadi kebutuhan mendesak agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat terwujud. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji lebih jauh bagaimana peran administrasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya di Kelurahan Kebun Bunga, serta memberikan gambaran komponen layanan yang perlu diperbaiki.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks permasalahan tersebut di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Apakah fungsi administrasi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Sukarami Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah peran administrasi dapat meningkatkan

kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebun Bunga Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Sebagai informasi untuk menambah pengalaman dan wawasan serta mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian.
 - b. Sebagai wawasan baru terutama mengenai Peran Administrasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Sukarami Kota Palembang.
2. Bagi Kantor Lurah Kebun Bunga
Sebagai informasi dalam upaya pengambilan Keputusan dalam meningkatkan mutu kinerja pegawai.
3. Bagi STIA Satya Negara Palembang
Sebagai salah satu bahan informasi dan bahan acuan perbandingan untuk melakukan penelitian yang relevan selanjutnya serta sebagai referensi

mahasiswa dalam melakukan penelitian

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuannya adalah untuk menggambarkan secara sistematis kondisi pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kebun Bunga. Data yang dikumpulkan berupa informasi non-numerik, seperti kata-kata, pernyataan, serta hasil observasi.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang. Penelitian dilaksanakan sesuai jadwal kerja yang telah ditentukan dalam rentang Januari hingga Agustus 2025.

2.3 Informan Penelitian

Informan dipilih secara purposive dengan jumlah 7 orang, terdiri dari:

- a. 1 Lurah,
- b. 1 Sekretaris Lurah,
- c. 2 staf pegawai,

d. 3 masyarakat sebagai penerima layanan.

2.4 Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan adalah:

- a. **Data primer:** hasil wawancara, observasi langsung, serta dokumentasi di lapangan.
- b. **Data sekunder:** literatur, laporan, dokumen resmi, serta referensi terkait pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan meliputi:

- a. **Observasi** terhadap aktivitas pelayanan administrasi dan kondisi lingkungan kantor.
- b. **Wawancara mendalam** dengan lurah, sekretaris, staf, dan masyarakat.
- c. **Dokumentasi** dari arsip, laporan, serta dokumen resmi.
- d. **Studi pustaka** melalui buku, jurnal, dan literatur yang relevan.

2.6 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model **Miles dan Huberman** yang mencakup tiga tahap:

- a. **Reduksi data** (memilih dan menyederhanakan informasi penting),

b. **Penyajian data** (menyusun data agar mudah dipahami),

c. **Penarikan kesimpulan dan verifikasi** (menafsirkan data untuk menjawab rumusan masalah).

2.7 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data diperoleh melalui triangulasi, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan validitas dan reliabilitas informasi yang dikumpulkan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Proses Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

a. Kecepatan Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan pengalaman masyarakat terkait kecepatan pelayanan. Aparatur kelurahan, seperti Lurah dan Sekretaris Lurah, menyatakan bahwa pelayanan selalu dilakukan sesuai jam operasional dan berusaha memberikan layanan prima. Beberapa masyarakat, seperti Iwan Saputra, mengaku puas karena pelayanan dinilai cepat dan tertib. Namun, ada juga warga seperti

Herman Sawiran dan Lilis Suryani yang menilai pelayanan masih lambat, terutama saat ada kendala dokumen atau keterbatasan jumlah pegawai. Keterbatasan sumber daya manusia juga diakui oleh pegawai, sehingga pada jam sibuk proses administrasi bisa memakan waktu lebih lama.

b. Kejelasan Informasi dan Prosedur

Sebagian besar aparatur kelurahan menegaskan bahwa prosedur layanan telah dijelaskan secara jelas melalui SOP, informasi yang dipajang di kantor, serta penjelasan langsung dari petugas. Beberapa warga, seperti Febriyanti, merasa informasi cukup jelas dan membantu. Namun, masih ada masyarakat seperti Herman Sawiran yang mengaku bingung karena aturan sering berubah dan penjelasan kurang detail. Warga lain, seperti Lilis Suryani, juga berharap ada layanan konsultasi khusus agar penjelasan tidak terburu-buru. Aparatur sendiri mengakui bahwa terkadang masyarakat kesulitan memahami aturan yang kompleks,

sehingga dibutuhkan materi informasi yang lebih sederhana.

c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dari sisi fasilitas, pejabat kelurahan seperti Febriyanti dan Amelia Verawati menilai sarana dan prasarana sudah memadai, termasuk ketersediaan komputer, ruang pelayanan, toilet, dan aula. Namun, staf kelurahan seperti Alfian dan Belly Saputra justru menyoroti keterbatasan alat kantor, terutama komputer, printer, dan alat tulis. Kondisi ini membuat proses administrasi kurang efisien karena harus bergantian menggunakan fasilitas yang terbatas, sehingga pelayanan menjadi lebih lambat.

3.1.2 Kepuasan Masyarakat

a. Keramahan Pelayanan

Masyarakat pada umumnya menilai bahwa keramahan dan etika pegawai di Kelurahan Kebun Bunga cukup baik. Herman Sawiran menyebut bahwa meski masih ada kekurangan, masyarakat merasa puas karena pegawai bersikap ramah, sopan, disiplin, dan tidak memihak. Fatmawati juga menilai etika dan sopan santun pegawai sudah sangat

baik, meskipun ada oknum yang kurang ramah. Namun, Lilis Suryani menyoroti bahwa masih ada pegawai yang kurang sabar dan tidak selalu menjaga tutur kata, sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa meski aspek keramahan dinilai positif, tetap diperlukan peningkatan konsistensi sikap pegawai dalam melayani.

b. Sarana Lingkungan yang Nyaman

Kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor menjadi salah satu faktor yang dinilai masyarakat. Lilis Suryani menilai lingkungan kantor sudah cukup bersih dan didukung dengan adanya fasilitas prasarana seperti tempat sampah, kendaraan pengangkut sampah, serta kegiatan kerja bakti rutin bersama masyarakat. Namun, Fatmawati menilai masih ada kekurangan, khususnya pada ruang tunggu yang terbatas, ventilasi, dan kenyamanan fasilitas lainnya. Meski demikian, kelurahan telah menyediakan fasilitas dasar seperti area parkir, ruang tunggu, kursi, dan meja. Hal ini menunjukkan bahwa meski lingkungan dinilai cukup mendukung, masih ada ruang

perbaikan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat mengurus administrasi.

c. Waktu Tunggu yang Singkat

Waktu tunggu dalam pelayanan dinilai bervariasi oleh masyarakat. Iwan Saputra menyebut bahwa kecepatan layanan sangat bergantung pada kelengkapan persyaratan dan kesiapan pegawai. Jika dokumen lengkap, proses bisa cepat, namun jika tidak, terjadi keterlambatan. Di sisi lain, Herman Sawiran menilai pelayanan sudah cukup efektif, cepat, dan tepat waktu, tanpa adanya janji yang tidak ditepati. Hal ini menunjukkan bahwa faktor waktu tunggu masih dipengaruhi kondisi tertentu, meskipun sebagian masyarakat sudah merasa puas dengan efektivitas layanan.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Proses Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

a. Kecepatan Pelayanan

Pembahasan menegaskan bahwa kecepatan pelayanan publik berkaitan erat dengan kepastian waktu dan transparansi proses. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009

dan Keputusan MENPAN, pelayanan publik harus dilakukan sesuai prosedur yang jelas, dengan jadwal, biaya, serta mekanisme yang transparan. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga bentuk kepatuhan terhadap standar pelayanan. Penelitian menguatkan pandangan bahwa kepastian waktu dalam pelayanan meningkatkan rasa puas masyarakat, karena mereka dapat memperkirakan kapan kebutuhannya akan terpenuhi. Dengan demikian, kecepatan pelayanan merupakan indikator penting dalam mengukur efektivitas birokrasi.

b. Kejelasan Informasi dan Prosedur

Kejelasan informasi dipahami sebagai keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan syarat administrasi, alur pelayanan, dan ketentuan hukum yang berlaku. Mahmud (2007) menekankan pentingnya transparansi untuk mencegah penyimpangan yang merugikan masyarakat. Pembahasan menunjukkan bahwa penerapan SOP dan regulasi yang jelas di Kelurahan

Kebun Bunga telah membantu menciptakan pelayanan yang lebih teratur. Kejelasan ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi, karena warga merasa lebih mudah memahami proses yang harus mereka jalani. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa kejelasan aturan dan komunikasi aparatur merupakan faktor utama penentu kepuasan publik.

c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dipandang sebagai elemen vital dalam menunjang pelayanan administrasi yang efektif. KBBi dan Permendiknas No. 24 Tahun 2007 menegaskan bahwa fasilitas kantor yang lengkap dapat meningkatkan produktivitas, kenyamanan, dan kepuasan kerja. Pembahasan menunjukkan bahwa sarana di Kelurahan Kebun Bunga dinilai cukup memadai, baik ruang kerja, perangkat teknologi, maupun fasilitas penunjang lainnya. Ketersediaan fasilitas ini berimplikasi langsung pada kelancaran tugas aparatur dan

kualitas layanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, optimalisasi dan pemeliharaan sarana masih perlu diperhatikan agar pelayanan dapat berjalan tanpa hambatan.

3.2.2 Kepuasan Masyarakat

a. Keramahan Pelayanan

Pembahasan menunjukkan bahwa keramahan menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Keramahan tidak hanya diartikan sebagai sikap sopan dan senyum ramah, tetapi juga mencakup perhatian, kesediaan mendengarkan keluhan, serta komunikasi yang menghargai masyarakat. Teori dari Hansen (2003) dan Rahmayanty (2010) menegaskan bahwa keramahan dalam pelayanan publik berpengaruh langsung pada kenyamanan dan kepercayaan warga. Hasil pembahasan di Kelurahan Kebun Bunga menegaskan bahwa masyarakat merasa puas karena staf administrasi menunjukkan keramahan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan konsistensi sikap aparatur. Dengan demikian, keramahan dipandang sebagai elemen kunci dalam membangun

citra positif lembaga pemerintah di mata masyarakat.

b. Sarana Lingkungan yang Nyaman

Lingkungan yang bersih, rapi, dan dilengkapi sarana pendukung merupakan penentu kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Berdasarkan SNI 03-1733-2004, penyediaan fasilitas pemerintahan harus disesuaikan dengan jumlah penduduk yang dilayani serta memperhatikan tata ruang wilayah. Pembahasan di Kelurahan Kebun Bunga menunjukkan bahwa fasilitas lingkungan seperti gedung kantor, aula, ruang terbuka, serta sarana kebersihan telah tersedia dengan cukup baik. Hal ini diakui oleh pihak kecamatan dan masyarakat yang menilai bahwa lingkungan pelayanan kondusif dan mendukung proses administrasi. Meski demikian, renovasi dan perbaikan fasilitas tetap diperlukan agar kenyamanan dan efektivitas layanan semakin optimal.

c. Waktu Tunggu yang Singkat

Waktu tunggu menjadi indikator penting kepuasan masyarakat, karena berhubungan

langsung dengan efisiensi pelayanan. Teori dari Utami (2015) dan Tjiptono (1996) menegaskan bahwa pelayanan berkualitas ditandai dengan ketepatan waktu, waktu tunggu minimal, serta proses yang efisien. Pembahasan menunjukkan bahwa di Kelurahan Kebun Bunga, efisiensi layanan bergantung pada kelengkapan persyaratan yang dibawa masyarakat serta kesiapan aparatur. Jika syarat lengkap, pelayanan dapat diberikan dengan cepat; sebaliknya, kekurangan dokumen akan menambah waktu tunggu. Kondisi ini mencerminkan bahwa meski secara umum pelayanan cukup efisien, faktor teknis dan administratif tetap memengaruhi lama tidaknya proses pelayanan.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Para pegawai Pemerintah Desa Kebunbunga di Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, menjalankan Prosedur Operasi Standar (SOP). Untuk menjamin pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, khususnya di Desa

Kebunbunga, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, berbagai elemen dijalankan, dengan fokus pada transparansi pemberian pelayanan publik dalam jangka waktu yang ditentukan, ketepatan waktu penyampaian layanan, serta kecukupan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan publik para pegawai.

Proses Pelayanan Publik yang dijalankan oleh para pegawai Desa efisien dalam melayani masyarakat dan memberikan pelayanan prima. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Kebunbunga, Kota Palembang, diciptakan lingkungan yang kondusif, sehingga menjamin kenyamanan bagi masyarakat dan para pegawai. Salah satu tolok ukur kepuasan masyarakat adalah keramahan pelayanan, yang dicontohkan oleh para pegawai yang terlibat dalam inisiatif pelayanan publik.

4.2 Saran

Para pejabat Desa Kebunbunga didorong untuk meningkatkan kinerja dan kualitas mereka dengan menerapkan Prosedur Operasi

Standar (SOP) untuk menjamin kepuasan publik. Selain itu, kejelasan dan kerja sama antar pimpinan, personel, dan bawahan terkait pelayanan di Kantor Desa sangat penting untuk menjamin kepuasan dan kenyamanan publik terhadap kinerja. Pemerintah Desa didorong untuk menegakkan dan meningkatkan akuntabilitasnya guna mencapai peningkatan efisiensi dan efektivitas. Kriteria Prosedur Operasi Standar (SOP) yang efektif adalah kekhususan, kelengkapan, kejelasan, penerapan, dan pengendalian.

Para pejabat Desa Kebunbunga diharapkan untuk menegakkan tingkat pelayanan dan kepuasan publik terkait sarana, prasarana, dan personel, untuk semakin meningkatkan kepuasan publik. Lebih lanjut, keterlibatan sinergis antara pimpinan dan personel di lingkungan Pemerintah Desa sangat penting untuk mencapai tata kelola yang efektif dan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Amirullah, H.B.(2018). *Pengantar Manajemen. Graha Ilmu.*
Mardalena,S.(2017).

Arsip, kelurahan kebun bunga (2024)

Dwiyanto, Agus. (2014).
Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Gie, The Liang. 2007. *Administrasi Perkantoran Modern.* Yogyakarta: Liberty

Haryatmoko, Etika Publik, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 13.

Hasibuan, M. S. . (2017).
Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara.

KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).*

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pulpulasi>

Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.37 Tahun 2005 Mengenai Kelurahan.

Munir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara,2006), h.275

Pengantar Manajemen. Deepublish.

Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.*

- Putra, & Minahasa, T. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Suandi. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Tim Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara, 2018. *Pedoman penyusunan skripsi*, Palembang : STIA Satya Negara
- Undang-Undang Dasar 1945
- Wahyono, E. (2015). *Pemilihan Kepala Daerah Berdasarkan Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Sebagaimana Diubah Dengan Undang Undang Nomor. 12 Tahun 2008*. IUS, 3(1), 1-15