

# Abdi Karsa: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Volume 1 Nomor 1, (Desember 2024) pp 23-29

ISSN 3089-3399 (Online)

## Pelayanan Surat Pengantar Nikah di Kantor Kelurahan

Nur Syafarudin<sup>1\*</sup>, David Budi Irawan<sup>1</sup>, Hartanti Sinta Mutiara<sup>1</sup>, Ratu Indah<sup>1</sup>, Sulistiawati<sup>1</sup>, Nadia Destovia<sup>1</sup>, Rio<sup>1</sup>, Desti Eka Damayanti<sup>1</sup>, Sinta Aprillia<sup>1</sup>, Widianto<sup>1</sup>, Rivaldo Ihzan Saputra<sup>1</sup>, Annisa Fitriana Mardhotillah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas PGRI Palembang, Indonesia  
Email: nursyafarudin@univpgri-palembang.ac.id

Diterima: 01-10-2024  
Direvisi: 22-11-2024  
Diterbitkan: 01-12-2024

**Keyword:**  
service; marriage  
introduction letter; Sub-district Office

**Kata Kunci:**  
Pelayanan; surat pengantar nikah; kantor lurah

**Abstract:** *Community life cannot be separated from administration, be it individual or group administration. The administration of the community is organized through the sub-district office, which acts as a place of administrative service. The purpose of community service is to improve administrative services at the Tanah Mas Subdistrict Office, Talang Kelapa District, Banyuasin. The PKM method used in the service of making a marriage introduction letter (NA) consists of two main stages, namely preparation and implementation. The result of this activity is the ability of students to prepare themselves mentally and understand the procedures and policies that apply in the sub-district office. In addition, students are also able to deepen their understanding of administrative documents in the sub-district office and assist in the process of filling out forms and providing the information needed to the community. In addition to direct interaction, documentation also has an important role in administrative services at the Lurah Office. In conclusion, the Village Office has a significant role in providing access and administrative services, including in terms of making a marriage certificate (NA).*

**Abstrak:** *Kehidupan masyarakat tidaklah lepas dari administrasi, baik itu administrasi individu maupun kelompok. Administrasi masyarakat diatur melalui kantor lurah, yang bertindak sebagai tempat pelayanan administratif. Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat adalah untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Kantor Lurah Tanah Mas, Kecamatan Talang Kelapa, Banyuasin. Metode PKM yang digunakan dalam pelayanan pembuatan surat pengantar nikah (NA) terdiri dari dua tahapan utama, yaitu persiapan dan pelaksanaan. Hasil dari kegiatan ini adalah kemampuan mahasiswa untuk mempersiapkan diri secara mental dan memahami prosedur serta kebijakan yang berlaku di kantor lurah. Selain itu, mahasiswa juga mampu mendalami pemahaman tentang dokumen-dokumen administrasi di kantor lurah dan membantu dalam proses pengisian formulir serta memberikan informasi yang dibutuhkan kepada masyarakat. Selain interaksi langsung, dokumentasi juga memiliki peran penting dalam pelayanan administratif di Kantor Lurah. Kesimpulannya, Kantor Kelurahan memiliki peran yang signifikan dalam menyediakan akses dan pelayanan administratif, termasuk dalam hal pembuatan surat pengantar nikah (NA).*

## PENDAHULUAN

Kantor lurah adalah perpanjangan administrasi dari pemerintah pusat, yang memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan umum di tingkat lokal. Fungsinya menjadi perpanjangan tangan dari pemerintah pusat, bertanggung jawab atas berbagai urusan administrasi

yang berkaitan dengan masyarakat diwilayah desa atau kelurahan. Melalui kantor lurah, pemerintah pusat dapat menyediakan layanan administrasi yang diperlukan masyarakat. Kantor lurah berperan sebagai tempat pelayanan administrasi bagi masyarakat (Erlianti, 2019; Maharani et al., 2022; Suryati et al., 2019; Tiani & Suharyo, 2022). Selain itu, kantor lurah juga memiliki peran strategis dalam mendukung berbagai kegiatan sosial masyarakat. Dalam hal ini kantor lurah tidak hanya fokus pada aspek administrasi saja, tetapi juga berperan sebagai mediator yang memfasilitasi hubungan pemerintah pusat dengan masyarakat setempat. Dengan demikian kantor lurah bukan hanya sekedar tempat mengurus surat atau memperoleh layanan administrasi, tetapi juga merupakan kehadiran negara yang mendukung dan peduli terhadap kesejahteraan masyarakat.

Salah satu tugas pokok kantor lurah adalah menerima dan memproses berbagai permohonan terkait kebutuhan administrasi dari masyarakat, salah satunya adalah pembuatan surat pengantar nikah (NA). Dalam mengurus permohonan NA, kantor lurah tidak hanya fokus pada aspek teknis dokumen saja, tetapi juga memahami bahwa surat pengantar nikah ini memiliki implikasi yang mendalam dalam kehidupan sosial dan hukum masyarakat. Oleh karena itu, kantor lurah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap informasi yang tercantum dalam surat pengantar nikah adalah benar, sah dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Proses verifikasi ini dilakukan untuk memastikan keabsahan dokumen, sehingga Masyarakat dapat mengandalkan surat pengantar nikah ini dalam administrasi pernikahan.

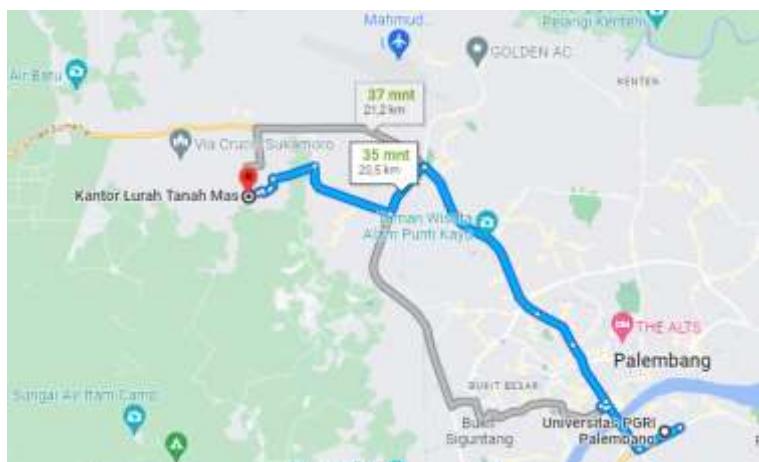
Pelayanan administrasi di kantor lurah memegang peranan penting dalam memastikan kualitas kerja. Menurut Handayani & Sudarwati (2022) mengatakan bahwa pelayanan memberikan kualitas kerja. Selain itu, Kasmir (2017) menjelaskan bahwa pelayanan adalah upaya untuk memuaskan pelanggan. Keberhasilan pelayanan administrasi diukur dari tingkat kepuasan yang diberikan oleh masyarakat. Tujuan dari pelayanan administrasi adalah agar permasalahan dalam pelayanan administrasi di kantor lurah berjalan dengan lebih baik, efisien dan meningkat. Maka dilakukan untuk membantu dalam pelayanan administrasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga membantu meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor lurah. Pelayanan ini dilakukan oleh mahasiswa yang sedang menjalani program magang. Program Magang ini merupakan salah satu program dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. Program ini bertujuan memberikan pengalaman dunia profesi kepada Mahasiswa, menciptakan tenaga kerja yang profesional serta memperkuat sistem pelayanan administrasi dikantor lurah agar lebih responsive dan efektif memenuhi kebutuhan masyarakat.

Melihat pentingnya pelayanan surat menyurat di kantor lurah maka pelayanan ini memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi membantu mempercepat proses administratif surat menyurat dengan menyediakan formulir atau mengatur berkas yang diperlukan; membantu pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat; serta membantu mengatasi beban kerja bagi petugas atau staff di kantor lurah.

## METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pelayanan pembuatan surat pengantar nikah yang dilakukan oleh mahasiswa melibatkan dua tahapan utama yaitu persiapan dan pelaksanaan. Tahap persiapan melibatkan persiapan mahasiswa menjalani magang di kantor lurah. Dalam tahap ini, mahasiswa mempersiapkan diri secara mental dan pengetahuan terkait dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku di kantor lurah. Mahasiswa juga mendalami pemahaman tentang dokumen pengurusan administrasi di kantor lurah. Dalam tahap pelaksanaan, mahasiswa dalam membantu pelayanan pembuatan surat, salah satunya surat pengantar nikah. Mahasiswa memberikan bantuan kepada Masyarakat yang membutuhkan surat pengantar nikah, memandu proses pengisian formular serta memberikan informasi yang dibutuhkan. Metode yang diterapkan tidak hanya melibatkan proses administratif, namun juga mencakup pendekatan humanis dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain interaksi secara langsung, dokumentasi juga digunakan untuk pelayanan administrasi di kantor lurah.

Hal ini dapat berkontribusi dan mampu untuk lebih meningkatkan dalam membantu Dengan demikian, melalui penerapan metode yang sistematis ini mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengalaman praktis dalam dunia profesi, tetapi juga turut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang berdampak positif bagi Masyarakat. Lokasi magang mahasiswa berada di Kantor Lurah Tanah Mas, Kecamatan Talang Kelapa, Banyuasin.



**Gambar 1.** Rute jalur darat antara Universitas PGRI Palembang ke Kantor Lurah Tanah Mas  
(Sumber google.com)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara geografis, Kantor Lurah Tanah Mas terletak di Jalan Tanah Mas Ashar KM. 14, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan. Kantor Lurah Tanah Mas melayani 33 RT dan 4 RW (Konspirasi, 2020). Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuasin (2020), jumlah penduduk yang terdaftar di Kantor Lurah Tanah Mas sekitar 145.290 jiwa, terdiri dari laki-laki dan perempuan. Penduduk di Tanah Mas memiliki keberagaman suku, baik suku yang berasal dari dalam provinsi Sumatera Selatan maupun dari luar provinsi tersebut. Di antara

suku-suku yang ada, terdapat Suku Lahat, Sekayu, Komering, dan Palembang, serta beberapa suku lainnya. Selain itu, terdapat juga penduduk yang berasal dari luar Sumatera Selatan, seperti suku Jawa.

Pelayanan administrasi dan pengelolaan pengarsipan dicatat di buku besar dan menginputnya ke dalam sistem komputer. Proses pengarsipan di Kantor Lurah Tanah Mas terlihat dalam gambar 2 berikut:



**Gambar 2.** Kegiatan pelayanan administrasi Surat Nikah (NA)

Sumber dokumen pribadi

Gambar 2 adalah kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa pada Kantor Lurah Tanah Mas tampak sangat antusias dalam menjalankan tugas yang telah diberikan oleh pihak kelurahan. Hal ini terlihat dari salah seorang mahasiswa yang dengan penuh konsentrasi mencatat informasi dalam buku besar sebagai bagian dari proses pengarsipan dokumen. Selain itu, mahasiswa juga aktif memasukkan data dari dokumen buku besar ke dalam data komputer untuk memastikan keamanan dan keterjangkauan data tersebut yang lebih baik.

Pengarsipan Surat Nikah (NA) dilakukan oleh mahasiswa, seperti diutarakan oleh Maharani et all (2022) mengatakan bahwa salah satu aspek pelayanan di kantor lurah adalah mendokumentasikan surat-surat sebagai bentuk administrasi dokumen penting. Hal sama bahwa kantor lurah berperan sebagai tempat pelayanan administrasi surat bagi masyarakat (Erlanti, 2019), (Ermini, 2019), (Tiani & Suharyo, 2022). Dengan demikian magang yang dilakukan oleh mahasiswa dalam membantu pelayanan dan administrasi terlihat gambar 3 berikut :



**Gambar 3.** Pelayanan Surat Nikah (NA) kepada warga di Kelurahan Tanah Mas

Sumber dokumentasi pribadi

Pelayanan administrasi Surat Nikah (NA) kepada warga di kantor lurah Tanah Mas tidak hanya pencatatan tertulis, melainkan juga melibatkan penginputan data dari catatan buku besar ke dalam sistem komputer. Tujuan dari mengadministrasian dokumen Surat Nikah (NA) ke dalam komputer untuk memudahkan di gunakan disetiap saat. Selain itu data yang tersimpan dalam komputer dapat meningkatkan efisiensi dalam menjalankan tugas administratif Surat Nikah (NA) terhadap warga masyarakat.

Adapun tahapan dalam pelayanan administrasi dari proses awal dan akhir Surat Nikah (NA) di kantor lurah Tanah Mas sebagai berikut:

1. Surat masuk pembuatan NA

Proses dimulai dengan kedatangan warga ke Kantor Kelurahan Tanah Mas untuk mengajukan permohonan pembuatan Surat Pengantar Nikah. Di sana, staff kantor memberikan panduan kepada warga mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan, termasuk surat pernyataan dari RT, KTP calon suami atau istri, KTP orangtua calon suami atau istri, Kartu Keluarga (KK) calon suami atau istri, Setelah warga memastikan bahwa dokumen-dokumen tersebut lengkap kemudian diarahkan untuk menunggu staf untuk membuat Surat Pengantar Nikah.

2. Proses Surat NA

Proses pembuatan Surat Pengantar Nikah (NA) dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Word. Dokumen dimulai dengan membuka folder yang sudah disiapkan berjudul "FORMULIR PENGANTAR NIKAH." Bagian N1 memuat biodata calon suami dan kedua orang tuanya. Setelah itu, terdapat tanda tangan Lurah. Selanjutnya, dokumen N4 dibuat dengan judul "PERSETUJUAN CALON PENGANTIN" yang berisi biodata calon suami dan calon istri, dan dilengkapi dengan tempat tanda calon pengantin.

Selanjutnya, pembuatan dokumen N5 dibuat dengan judul "FORMULIR SURAT IZIN ORANG TUA." Bagian N5 memuat biodata ayah dan ibu dari calon istri atau suami, biodata calon suami, dan calon istri. Dokumen ini juga dilengkapi dengan tanda tangan ayah dan ibu dari calon istri. Setelah surat selesai diketik, dokumen tersebut diprint dalam bentuk dua rangkap untuk N1,

satu rangkap untuk N4, dan satu rangkap untuk N5. Setelah selesai pembuatan NA ini kemudian dicetak di kertas.

### 3. Proses penomoran surat NA

Surat NA Model N1 tersebut diberi penomoran secara manual yang dilihat di buku besar “NA”. Setelah itu barulah diserahkan kepada Kepala Kantor Kelurahan atau yang disebut dengan lurah untuk ditandatangani kemudian di bubuhkan cap.

### 4. Proses Surat keluar NA

Selanjutnya Surat N1, N4, N5 diberikan kepada warga sebanyak 1 rangkap. Setelah surat NA diserahkan kepada warga surat NA rangkap dua N1 tersebut diarsipkan di kantor kelurahan

### 5. Pengarsipan Surat NA

Surat NA setelah di cetak ditulis dibuku besar “NA” untuk di berikan nomor, tanggal hari, jenis kelamin, nama, tempat tanggal lahir, nama ayah, agama, pekerjaan, alamat, RT dan RW, keterangan “NA”. Setelah dicatat secara manual dibuku besar kemudian surat keterangan NA diarsipkan ke dalam MAP khusus sebagai bentuk arsip naskah.

Surat pengantar nikah yang terdapat dalam komputer Kantor Lurah Tanah Mas yang sudah dikelompokkan ke dalam folder-folder sesuai dengan kategori pengarsipannya, sehingga dokumen-dokumen surat pengantar nikah tersebut dapat dengan mudah dicari kembali di saat diperlukan. Hal ini sejalan dengan di ungkapkan Kusumawati et al., (2022) mengatakan bahwa komputer dapat meningkatkan keterampilan pegawai dalam pengelolaan data. Dalam pelayanan administrasi surat pengantar nikah menggunakan data hasil komputer untuk mempermudah membantu pelayanan. Penginputan data hasil komputer sangat terbantukan dapat memudahkan dalam mencari data, surat pengantar nikah yang dibutuhkan. Pelayanan administrasi surat pengantar nikah ini dapat membantu penyelesaian masalah warga di kantor kelurahan tanah mas, tetapi juga membantu dan memastikan kepatuhan terhadap aturan hukum dalam hal surat pengantar nikah yang sangat penting bagi masyarakat.

## **SIMPULAN**

Kantor kelurahan memiliki peran penting dalam menyediakan akses dan pelayanan administratif salah satunya yaitu surat pengantar nikah (NA). Adapun proses pembuatan surat pengantar nikah yaitu Surat masuk untuk pembuatan NA, proses pembuatan Surat NA, proses penomoran surat NA, proses Surat keluar NA dan pengarsipan Surat NA. Proses pelayanan administrasi surat pengantar nikah tidak hanya dicatat dalam buku besar, tetapi juga dapat diinputkan ke dalam komputer untuk menjaga data administrasi surat pengantar nikah yang dibutuhkan dikemudian hari oleh masyarakat. Selain itu, pelayanan administrasi surat pengantar nikah di kantor lurah Tanah Mas, dapat membantu memberikan bantuan dalam proses pengurusan surat pengantar nikah kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuasin. (2020). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin. 2020-2022.* <https://banyuasinkab.bps.go.id/indicator/12/265/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>

Erlianti, D. (2019). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Niara*, 12(1), 35–45. <https://doi.org/10.31849/nia.v12i1.2301>

Ermini. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pegawai Kantor Lurah Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(4), 30–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.31851/jmwe.v12i4.3236>

Handayani, R., & Sudarwati, W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Cahaya Elektronik Menggunakan Metode Service Performance. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 155–164. <https://doi.org/10.24853/jisi.9.2.155-164>

Junaedi, E. (2022). Peran Bagian Administrasi Dalam Mengelola Surat Menyurat Di Unit Perencanaan Pt Jaya Real Property, Tbk. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 9(2), 133–144. <https://doi.org/10.32493/skr.v9i2.21924>

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.

Konspirasi. (2020). 33 RT, 4 RW dan 1 LPM Kelurahan Tanah Mas Resmi Dilantik. *Konspirasi*. <https://www.konspirasi.net/2020/11/21/33-rt-4-rw-dan-1-lpm-kelurahan-tanah-mas-resmi-dilantik/>

Kusumawati, T. I. J., Wulandari, W., & Mulyati, S. (2022). Peningkatan Kompetensi Pegawai Di Lingkungan Kemdikbud Dalam Bidang Komputer Menggunakan Microsoft Office. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(2), 604. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i2.8092>

Maharani, U., Batubara, B. M., & Mustafa, W. (2022). Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Surat Menyurat Di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 96–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1404>

Suryati, S., Disurya, R., Ermini, E., & ... (2019). Sosialisasi Praktik dan Perlindungan Pengguna Internet di Sma Negeri 1 Sungai Liat. *Jurnal PkM* .... <https://jurnal.ippmunindra.ac.id/index.php/pkm/article/view/3466>

Tiani, R., & Suharyo, S. (2022). Pendampingan Pelayanan Administratif Di Kantor Kelurahan Gemah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Harmoni: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 224–231. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/hm.6.2.224-231>

Wahab, A. A. (1998). *Metodologi Pengajaran IPS*. Jakarta: Karunia.

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022. (2022). Tentang Penggerakan Swadaya Masyarakat.