

# Abdi Karsa: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Volume 1 Nomor 1, (Desember 2024) pp 30-38

ISSN 3089-3399 (Online)

## Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Pindah Di Kantor Kelurahan

Rio<sup>1</sup>, Nur Syafarudin<sup>1\*</sup>, David Budi Irawan<sup>1</sup>, Jayanti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas PGRI Palembang, Indonesia

Email: [nursyafarudin@univpgri-palembang.ac.id](mailto:nursyafarudin@univpgri-palembang.ac.id)

Diterima: 01-10-2024

Direvisi: 22-11-2024

Diterbitkan: 01-12-2024

**Keyword:**

Administrative Services, Making, Moving Letters, Tanah Mas Village

**Kata Kunci:**

Pelayanan Administrasi, pembuatan, Surat Pindah, Kelurahan Tanah Mas

**Abstract:** *Administrative services in Tanah Mas Village play an important role in meeting the needs of the community, especially related to documents such as residence change letters. This report discusses the contribution of intern students from PGRI University Palembang in assisting the administrative service process, especially in the issuance of residence change letters. The methods used include surveys, observations, interviews, and direct mentoring. The results show major obstacles in the service process, such as lack of staff and lack of public awareness of administrative requirements. With the assistance of intern students, this obstacle has been partially overcome, improving efficiency and service quality. This finding provides important insights to improve administrative services at the Tanah Mas Village level.*

**Abstrak:** *Pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Mas memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya terkait dokumen seperti surat pindah tempat tinggal. Laporan ini membahas kontribusi mahasiswa magang dari Universitas PGRI Palembang dalam membantu proses pelayanan administrasi, khususnya pada penerbitan surat pindah tempat tinggal. Metode yang digunakan meliputi survei, observasi, wawancara, dan pendampingan langsung. Hasil menunjukkan kendala utama dalam proses pelayanan, seperti kurangnya staf dan kurangnya kesadaran masyarakat tentang persyaratan administrasi. Dengan pendampingan mahasiswa magang, kendala ini berhasil diatasi sebagian, meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Temuan ini memberikan wawasan penting untuk meningkatkan pelayanan administrasi di tingkat Kelurahan Tanah Mas.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar (Jazim, 2021). Dalam hal ini Pelayanan terhadap masyarakat salah satunya terdapat di kelurahan. Sedangkan pelayanan menurut Moenir (1992) mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan di wilayahnya. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor

Kelurahan Tanah Mas diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan pindah, surat keterangan kelahiran, surat keterangan penambahan nama di kartu keluarga. Proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Tanah Mas dapat dilihat dari pada staf atau pegawai sebagai pemberi layanan pada kantor tersebut.

Menurut Nurcholis (2007) mengatakan bahwa kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh kepala kelurahan. Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Sedangkan Widjaja (2002) menjelaskan kelurahan itu di pimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil. Kelurahan merupakan pemerintah terkecil, Kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Pemerintahan di tingkat desa dan kelurahan merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Dalam konteks daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah dengan berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Selain itu Kelurahan mempunyai tugas diantaranya menyelenggarakan urusan pelayanan masyarakat seperti melayani surat pindah berdomisili.

Pelayanan surat menjadi sangat penting dalam sistem pemerintahan di kantor lurah (Huda & Susanti, 2021). Dengan demikian dalam pelayanan di kantor lurah menjadi hal utama untuk melayani dokumen surat baik yang masuk ataupun yang akan diterbitkan, sehingga pelayanan tersebut menjadi berkualitas di kantor lurah untuk mengangkat pemerintah di kantor lurah seperti pelayanan dokumen surat menyurat yang dibutuhkan oleh warga dan masyarakat dilingkungan kelurahan.

Kantor Kelurahan Tanah Mas merupakan tempat utama dalam pelayanan publik kepada masyarakat yang berada di wilayahnya. Pelayanan administrasi menurut Dinillah & Rodiyah (2024) mengatakan bahwa pelayanan administrasi di kelurahan merupakan bagian dari administrasi kependudukan. Selain itu Nugraha et al., (2023) menjelaskan pelayanan administrasi bagian dari pengolahan dokumen seperti membuat dokumen kependudukan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh kantor lurah diantaranya menghasilkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk kepentingan administrasinya.

Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh mahasiswa magang di Kantor Lurah Tanah Mas diantara membantu dalam melayani administrasi data kependudukan untuk kebutuhan masyarakat, seperti membuat dokumen surat pindah tempat tinggal. Dimana kegiatan magang yang dilakukan di kantor lurah adalah bentuk magang yang diselenggarakan oleh Universitas PGRI Palembang. Kegiatan magang adalah bagian dari program kurikulum merdeka belajar. Selain itu menurut Syafarudin et al., (2024) mengatakan bahwa mahasiswa magang Universitas PGRI

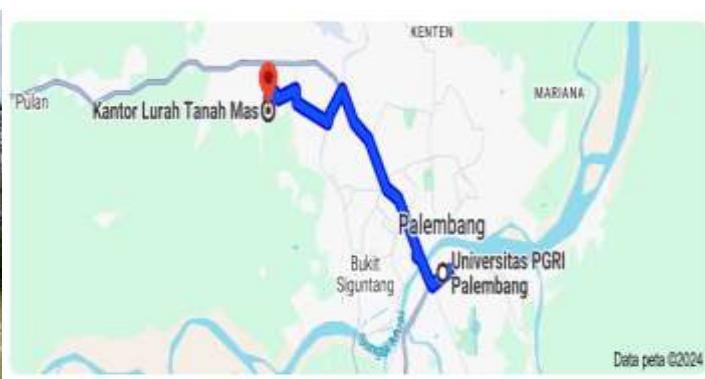
Palembang di Kantor Lurah Tanah Mas juga menjalankan kegiatan gotong royong kebersihan lingkungan.

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh Universitas PGRI Palembang adalah magang dilakukan pada mahasiswa program studi PGSD. Sebelum melaksanakan kegiatan magang di Kantor Kelurahan Tanah Mas, mahasiswa melakukan observasi berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara secara langsung terdapat kendala dalam proses pelayanan administrasi dokumen surat seperti surat pindah yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini karena dalam kelengkapan administrasi masyarakat untuk mengurus surat pindah sering mengulang kembali, bahkan sering ada keterlambatan dalam menerbitkan dokumen surat pindah yang dibutuhkan oleh penduduk atau masyarakat. Dengan permasalahan tersebut menjadi topik oleh mahasiswa magang untuk membantu pelayanan administrasi surat pindah yang dibutuhkan oleh masyarakat di Kantor Kelurahan Tanah Mas, Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

## METODE PELAKSANAAN

Pendampingan merupakan metode pelaksanaan kegiatan ini. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga menggunakan survei dan wawancara maupun observasi secara langsung. Tempat pelaksanaan adalah Kantor Kelurahan Tanah Mas Kecamatan Talang Kelapa yang bertempat di Jl. Perum Azhar Kabupaten Banyuasin.

Metode untuk mengukur keberhasilan yang dilakukan diantaranya melalui terselesainya dokumen surat pindah dengan tepat waktu. Dengan demikian tercapainya keberhasilan dalam pelayanan administrasi surat pindah kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Mas. Adapun *google map* tempat pelaksanaan pelayanan administrasi surat pindah oleh mahasiswa magang Universitas PGRI Palembang di Kelurahan Tanah Mas dapat di lihat gambar dibawah ini :



**Gambar 1.** Kantor Kelurahan Tanah Mas, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin  
Sumatera Selatan

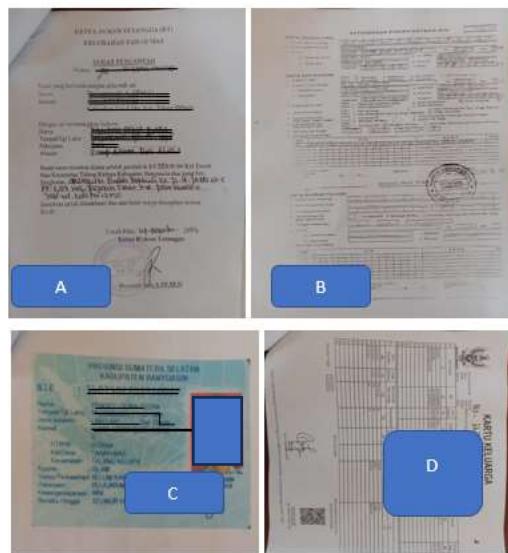
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil magang mahasiswa dalam membantu pelayanan administrasi surat pindah di Kantor Kelurahan Tanah Mas, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin dapat dijelaskan sesuai

dengan tahapan-tahapan yang telah ditentukan, yaitu survei, observasi, dan wawancara. Adapun hasil penjelasan setiap tahapan tersebut, bahwa survei yang dilakukan langsung oleh mahasiswa diantaranya bahwa masih terdapat kendala dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kelurahan Tanah Mas, seperti kurangnya kesadaran untuk administrasi surat pindah tempat tinggal. Bahkan kurangnya staf atau pegawai yang ada di kantor kelurahan, hal ini karena keterbatasan staf pegawai pemerintah. Menurut Maidiana (2021) mengatakan bahwa survei itu mengumpulkan informasi hasil *interview* langsung secara logis dari pertanyaan. Dengan demikian mahasiswa sebelum membantu dalam pelayanan administrasi di Kantor Lurah Tanah Mas dilakukannya survei sebagai indikator permasalahan yang akan diakat. Dengan ditemukan permasalahan maka dapat membantu dalam pelayanan administrasi surat pindah seperti membantu mensosialisasikan persyaratan dan penerbitan dokumen surat pindah di lingkungan Kelurahan Tanah Mas.

Selain itu hasil observasi dan wawancara yang ditemukan di lingkungan Kantor Lurah Tanah Mas dalam pelayanan administrasi dokumen surat pindah. Bahwa pentingnya informasi yang diberikan oleh kantor lurah kepada masyarakat terkait persyaratan pengajuan dokumentasi surat pindah. Bahkan ditemukan warga saat pengajuan surat pindah belum ada persyaratan yang harus dibawa di saat pengurusan surat pindah. Hal ini sejalan dikatakan Hasanah (2017) menjelaskan bahwa observasi salah satu metode penelitian yang menghasilkan data-data langsung dari lapangan. Dengan demikian observasi dan wawancara digunakan untuk menghasilkan sumber data dari informan secara langsung untuk mengatasi permasalahan, seperti dalam pelayanan administrasi membuat surat pindah di Kantor Lurah Tanah Mas. Maka pemohon merasa mendapatkan pelayanan administrasi yang baik, sehingga dalam pelayanan dapat diterima oleh warga yang sedang mengurus surat pindah. Bahkan tidak akan mengulang-ulang untuk mengurus persyaratan dokumen surat pindah.

Dokumen yang diperlukan untuk membuat surat pindah meliputi kelengkapan persyaratan administrasi, seperti Photocopy (FC) KTP, Kartu Keluarga (KK), dan surat pengantar dari RT/RW. Setelah semua persyaratan administrasi terpenuhi, proses selanjutnya adalah pengajuan untuk penerbitan surat pindah. Dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan pembuatan surat keterangan pindah tempat tinggal yang diterbitkan oleh Kelurahan Tanah Mas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Persyaratan Pembuatan Surat Pindah di Kelurahan Tanah Mas,  
Kec. Talang Kelapa Kab. Banyuasin (doc pribadi).

Gambar 2 di atas adalah persyaratan untuk menerbitkan dokumen surat pindah di Kelurahan Tanah Mas. Adapun persyaratannya seperti photocopy KTP (C), KK (D), form surat pengantar dari RT/RW (A), form surat pengantar pindah dari lurah (B), selanjutnya persyaratan tersebut dilanjutkan untuk diproses menghasilkan dokumen surat pindah tempat tinggal atau surat rekomendasi dari kelurahan untuk ke tujuan warga.

Surat pengantar dari RT/RW adalah surat yang berisikan tentang ajuan yang diperlukan sebagai persyaratan untuk mengurus administrasi dokumen surat pindah tempat tinggal dari kelurahan Tanah Mas. Surat RT/RW tersebut menandakan bahwa pemohon telah diketahui dan disetujui oleh Ketua RT/RW setempat untuk berpindah tempat tinggal. Selain itu, surat pengantar RT/RW antara lain sebagai bentuk kesopanan dan wujud tertib administrasi di lingkungan pemohon dalam hubungan sosial masyarakat, serta sebagai bukti bahwa pemohon telah mendapat persetujuan dari pihak berwenang yaitu Ketua RT/RW.

Sedangkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah salah satu identitas individu warga negara Indonesia. Setiap individu warga wajib memiliki namanya KTP, orang yang memiliki KTP diawali berusia 17 tahun atau yang sudah menikah. Bahkan KTP juga memiliki massa fungsinya sampai seumur hidup si pemiliknya, karena KTP banyak digunakan diantaranya untuk mengurus administrasi surat-surat identitas diri seperti di kantor lurah untuk mengurus dokumen surat pindah tempat tinggal. Bahkan KTP sendiri adalah identitas resmi yang memberikan informasi data diri pemiliknya yang legal, sehingga menjadikan KTP dokumen paling penting bagi setiap individu warga negara Indonesia.

Selain itu, Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia sebagai bukti identitas keluarga. KK mencatat informasi tentang anggota keluarga yang tinggal dalam satu rumah tangga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga di Indonesia sebagai salah satu identitas keluarga. Bahkan kartu keluarga dokumen resmi yang dapat digunakan

untuk mengurus administrasi keluarga di kantor lurah salah satunya seperti sebagai persyaratan pengajuan surat pindah ke tempat tinggal yang baru bagi warga.

Selain itu, dalam persyaratan pengurusan dokumen surat pindah, pemohon juga diwajibkan mengisi Formulir Biodata Pindah-Datang (B) yang disediakan oleh Kantor Lurah Tanah Mas sebagai bagian dari dokumen pengajuan diri. Setelah semua persyaratan terpenuhi, proses pembuatan Surat Keterangan Pindah Tempat Tinggal akan dilakukan sesuai dengan pengajuan pemohon. Informasi lebih lanjut dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 3 mahasiswa magang membantu Membuat dokumen surat keterangan pindah tempat tinggal (doc pribadi).

Pada gambar 3 di atas menjelaskan mahasiswa magang sedang membantu membuat dokumen surat keterangan pindah tempat tinggal. Pengetikan tersebut adalah proses pelayanan administratif yang dilakukan untuk mendapatkan dokumen resmi, yang menyatakan bahwa pemohon atau seseorang atau sebuah keluarga telah pindah dari satu wilayah administrasi ke wilayah administrasi lainnya. Dokumen ini dikeluarkan resmi oleh instansi Kelurahan Tanah Mas, dalam membantu mahasiswa magang untuk menerbitkan dokumen surat pindah dan dilampirkan surat-surat dari pemohon sebagai salah satu syarat arsip untuk kelurahan dalam mengurus perpindahan dan data kependudukan di tempat tujuan yang baru. Adapun tujuan dokumen Surat Keterangan Pindah diantaranya :

1. Pencatatan Kependudukan: Memastikan bahwa data kependudukan pemohon diperbarui, baik di tempat asal maupun tujuan.
2. Legalitas Kepindahan: Memberikan dasar hukum atas perpindahan tempat tinggal seseorang.
3. Administrasi Lanjutan: Mempermudah pengurusan dokumen lainnya di tempat baru, seperti KTP atau KK dengan alamat baru.

Namun dalam membuat surat keterangan pindah tempat tinggal pemohon juga harus melampirkan persyaratan, tujuannya untuk arsip dokumen pemohon di Kelurahan Tanah Mas. Persyaratan tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Pengajuan Permohonan: Pemohon mengajukan permintaan surat keterangan pindah ke kantor kelurahan tempat tinggal asal.

2. Pengisian Formulir: Pemohon mengisi formulir biodata pindah-datang yang disediakan oleh kantor kelurahan.
3. Persyaratan Dokumen: Melengkapi dokumen yang diperlukan, seperti:
  - o KTP asli.
  - o Kartu Keluarga (KK).
  - o Surat pengantar dari RT/RW setempat.
4. Pemeriksaan dan Verifikasi: Petugas kelurahan memeriksa kelengkapan dan kebenaran dokumen.
5. Penerbitan Surat: Setelah semua persyaratan terpenuhi, kantor kelurahan akan menerbitkan surat keterangan pindah tempat tinggal.

Persyaratan diatas menjadi hal utama untuk pemohon dalam mengajukan surat pindah tempat tinggal. Karena dokumen ini penting untuk memastikan data kependudukan selalu sesuai dengan domisili terbaru pemohon. Surat keterangan pindah yang dikeluarkan oleh kelurahan. Surat keterangan adalah bagian dari dokumen resmi yang sangat penting bagi warga untuk bertempat tinggal yang baru. Dokumen ini menjadi bukti sah bahwa seseorang atau keluarga telah secara resmi mengajukan dan mendapatkan izin untuk pindah dari suatu wilayah administrasi ke wilayah lainnya.

Dokumen surat keterangan pindah yang dikeluarkan oleh Kelurahan memastikan proses perpindahan tempat tinggal baru diakui secara resmi dan mempermudah integrasi penduduk di wilayah baru. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu atau keluarga yang pindah untuk mengurus dokumen ini sesuai dengan prosedur yang berlaku. Setelah dokumen dicetak, selanjutnya photocopy untuk diarsipkan ke dalam buku besar yang ditulis dan diberikan nomor surat. Adapun proses dokumen penomoran surat pindah dan ditulis dalam buku besar dapat dilihat gambar dibawah ini :



Gambar 4. Memberikan Penomoran Di Dokumen Surat Pindah ke Buku Besar (doc pribadi).

Pada gambar 4 diatas menjelaskan mahasiswa magang sedang membantu memberikan penomoran di dokumen surat pindah ke dalam buku besar. Tujuannya sebagai catatan resmi pengeluaran dokumen surat pindah. Bahkan penomoran tersebut untuk mendokumentasikan semua

surat pindah yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan Tanah Mas dengan tujuan diantaranya, mempermudah pencarian dokumen nomor untuk memudahkan identifikasi surat pindah tertentu dalam arsip kelurahan. Melacak proses administrasi setiap dokumen, agar dapat dilacak dengan nomor untuk memastikan keabsahan dan penyelesaian administrasi. Menjaga keteraturan sistem penomoran, dan menghindari kekeliruan atau duplikasi dokumen penomoran.

## **SIMPULAN**

Pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Mas memiliki peran vital dalam memenuhi kebutuhan dokumen masyarakat, termasuk surat pindah tempat tinggal. Kendala utama yang ditemukan adalah kurangnya sumber daya manusia di kantor kelurahan serta rendahnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan administrasi. Mahasiswa magang dari Universitas PGRI Palembang membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mendukung proses penerbitan dokumen, mensosialisasikan persyaratan, dan memastikan dokumen diproses dengan tepat waktu. Pelaksanaan magang ini menunjukkan pentingnya kolaborasi antara institusi pendidikan dan pemerintahan lokal dalam meningkatkan pelayanan publik. Bahkan di kelurahan Tanah Mas lebih aktif dalam mensosialisasikan persyaratan dokumen-dokumen kepada masyarakat untuk mengurangi keterlambatan dalam proses administrasi.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh jajaran Kelurahan Tanah Mas, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan, atas dukungan, kerjasama, dan bimbingan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan magang ini. Semoga kolaborasi ini memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi peningkatan pelayanan publik dan menjadi inspirasi bagi pengembangan program serupa di masa depan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dinillah, R. R., & Ridiyah, I. (2024). Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari. *Neo Respublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 646–661. [https://doi.org/https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.217](https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.217)
- Hasanah, H. (2017). Tenik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Huda, M. S., & Susanti, N. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Kantor Desa (SI SUKET). *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)*, 2(2), 75–80. <https://doi.org/10.24176/ijtis.v2i2.6275>
- Jazim, H. (2021). *Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Indonesia*. Rajawali Press.
- Maidiana, M. (2021). Penelitian Survey. *ALACRITY : Journal of Education*, 20–29. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.23>

- Moenir, H. A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Nugraha, F., Diana, D. L. F., Prasetyo Utomo, A., & Wibowo, B. (2023). Implementasi Pengelolaan Dokumen dan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kedungwaru Kecamatan Karanganyar, Demak. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 97–104. <https://doi.org/10.52072/abdine.v3i1.533>
- Nurcholis, H. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi*. PT.Grasindo.
- Syafarudin, N., Irawan, D. B., Saputra, R. I., Mutiara, H. S., Damayanti, D. E., Indah, R., Sulistiawati, Destovia, N., Rio, Aprillia, S., Widianto, & Mardhotillah, A. F. (2024). Gotong Royong: Kebersihan Mahasiswa Magang Di Lingkungan Kelurahan Tanah Mas. *Surya Edukasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 124–130. <https://doi.org/https://doi.org/10.32502/se.v1i2.7260>
- Widjaja, H. (2002). *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. PT Raja Grafindo Persada.