

AKSESIBILITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Refaldo Ramadhan

NPP. 32.0330

Asdaf Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0330@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Piet Hein Pusung, S.STP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The population administration services in Batam City, particularly in the issuance of Family Cards (Kartu Keluarga/KK), still face significant challenges, especially in island districts such as Galang, Bulang, and Belakang Padang. Although the quantitative coverage of KK issuance has increased annually, there remains a considerable gap in service accessibility, influenced by geographical conditions, limited transportation infrastructure, and low public awareness in updating civil registration data.* **Purpose:** *This study aims to analyze the level of accessibility of Family Card issuance services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) in Batam City.* **Method:** *This research employs a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation.* **Results:** *The findings indicate that the accessibility of KK issuance services in the island areas of Batam City remains low. This is evidenced by poor results across all three dimensions used in the analysis: distance, time, and cost. The main inhibiting factors are the long distances to reach the civil registration office, high transportation costs by sea and land, and extended travel time. Non-physical barriers were also identified, such as low public awareness, the persistence of the “deal with it when it’s urgent” culture, bad weather conditions affecting connectivity and electricity, and the presence of brokers in the document processing.* **Conclusion:** *The accessibility of Family Card services in Batam City’s island regions is still inadequate. Therefore, improving accessibility requires more adaptive approaches such as the provision of official transport, more frequent mobile services, and consistent public education to raise awareness among residents.*

Keywords: *Accessibility, Family Card, Island Areas, Population Administration*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Batam, khususnya dalam hal penerbitan Kartu Keluarga (KK), masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan, terutama di wilayah kepulauan seperti Kecamatan Galang, Bulang, dan Belakang Padang. Meskipun cakupan penerbitan KK terus meningkat secara kuantitatif dari tahun ke tahun, masih terdapat kesenjangan akses layanan yang dipengaruhi oleh faktor geografis, keterbatasan sarana transportasi, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pembaruan data kependudukan.* **Tujuan:** *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat aksesibilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.* **Metode:** *Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data*

melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan pembuatan KK di wilayah kepulauan Kota Batam masih tergolong rendah. Dibuktikan dengan 3 dimensi yang digunakan masih menunjukkan hasil yang kurang baik dari semua dimensi. Faktor penghambat utama adalah jauhnya jarak tempuh menuju Disdukcapil, tingginya biaya transportasi laut dan darat, serta waktu tempuh yang lama. Selain itu, ditemukan pula hambatan non-fisik seperti rendahnya kesadaran masyarakat, kuatnya budaya “tiba masa tiba akal”, cuaca buruk yang mempengaruhi jaringan dan listrik, serta praktik percaloan dalam pengurusan KK. **Kesimpulan:** Aksesibilitas pelayanan pembuatan KK di wilayah kepulauan Kota Batam masih tergolong rendah. Untuk itu perlu meningkatkan aksesibilitas pelayanan KK secara merata di wilayah kepulauan, diperlukan pendekatan yang lebih adaptif seperti penyediaan transportasi dinas, penjadwalan layanan keliling yang lebih intensif, dan edukasi publik yang konsisten agar kesadaran masyarakat meningkat.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Kartu Keluarga, Kepulauan, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025). ASN dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis pekerjaan, tetapi juga memiliki kompetensi strategis dalam menjawab tantangan globalisasi dan implementasi teknologi digital (Valdivia& López: 2022). Pada era desentralisasi di Indonesia sekarang ini, strategi penguatan teknologi komunikasi dan informatika sudah seharusnya digunakan oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota, terutama yang wilayahnya teritorialnya berupa pulau-pulau atau daratan dengan tingkat keterisolasiannya tinggi (Indrayani & Gatingsih: 2013). Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia memiliki tantangan tersendiri dalam hal pemerataan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Dengan luas wilayah mencapai sekitar 5.193.250 km² dan penduduk yang tersebar di ribuan pulau, pemerintah menghadapi kendala dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil, termasuk dalam pelayanan dasar seperti penerbitan dokumen kependudukan.

Salah satu bentuk pelayanan administratif yang sangat penting adalah penerbitan Kartu Keluarga (KK). Dokumen ini tidak hanya menjadi identitas utama bagi suatu keluarga, tetapi juga menjadi syarat dalam berbagai keperluan administratif seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, pendaftaran BPJS, dan pengajuan bantuan sosial. Keberadaan Kartu Keluarga yang sah dan mutakhir menjadi dasar dalam pelaksanaan program pemerintah dan pembangunan nasional.

Dalam konteks hak asasi manusia, setiap warga negara memiliki hak untuk diakui secara hukum dan administrasi. Oleh karena itu, negara berkewajiban menjamin bahwa setiap penduduknya terdata secara resmi dan memiliki dokumen kependudukan yang valid, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Kota Batam sebagai wilayah kepulauan juga mengalami tantangan serupa. Dari 12 kecamatan yang ada, tiga di antaranya Kecamatan Galang, Bulang, dan Belakang Padang terletak di pulau-pulau yang terpisah dan memerlukan transportasi laut untuk akses ke pusat pemerintahan. Hal ini menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, termasuk dalam pengurusan Kartu Keluarga.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam telah melakukan berbagai upaya, termasuk jemput bola dan sosialisasi, untuk meningkatkan cakupan perekaman dan penerbitan KK. Meski cakupan penerbitan KK meningkat dari 94,46% pada tahun 2020 menjadi 98,48% pada tahun 2023, masih terdapat sejumlah kendala seperti keterbatasan akses transportasi, rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan perubahan data, serta kurang optimalnya sistem pencatatan di daerah kepulauan. Dalam hasil studi yang dilakukan oleh Giotopoulos (2025) mengungkapkan bahwa Meningkatnya kompleksitas operasi sektor publik dan kebutuhan akan alokasi tugas yang adil menyoroti keterbatasan metode evaluasi konvensional, yang sering gagal memperhitungkan variasi dalam kinerja karyawan dan tuntutan beban kerja.

Di tengah gencarnya program bantuan sosial dari pemerintah, keberadaan KK menjadi semakin penting karena menjadi syarat utama untuk memperoleh hak atas bantuan. Tanpa kelengkapan dokumen ini, masyarakat berisiko tidak terdaftar dan kehilangan haknya atas program-program pemerintah..

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun cakupan penerbitan Kartu Keluarga di Kota Batam terus mengalami peningkatan secara kuantitatif dari tahun 2020 hingga 2023, namun secara kualitatif masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam hal keterjangkauan pelayanan dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pembaruan data. Kesenjangan ini terlihat pada wilayah-wilayah kepulauan yang secara geografis sulit dijangkau dan memiliki hambatan akses transportasi, seperti Kecamatan Galang, Bulang, dan Belakang Padang.

Kesenjangan juga tampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaporkan perubahan data KK, seperti kelahiran, kematian, atau perpindahan anggota keluarga. Padahal, perubahan data tersebut sangat mempengaruhi validitas dan akurasi data kependudukan secara keseluruhan. Ketidakteraturan dalam administrasi kependudukan dapat menghambat proses pembangunan dan pendistribusian bantuan sosial secara tepat sasaran.

Berbagai studi sebelumnya banyak berfokus pada peningkatan cakupan layanan administrasi kependudukan secara umum di wilayah daratan atau kota-kota besar, namun masih sedikit kajian yang secara spesifik menyoroti efektivitas layanan pembuatan Kartu Keluarga di wilayah kepulauan seperti Kota Batam, khususnya pada kecamatan-kecamatan yang secara geografis terpisah. Oleh karena itu, penting untuk mengangkat isu ini sebagai fokus penelitian guna menemukan strategi yang lebih efektif dan inklusif dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di wilayah kepulauan..

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks Pengurusan kartu keluarga.

Penelitian Pertama oleh Amin (2022) yang berjudul Analisis Pelayanan Publik (Pengurusan Kartu Keluarga) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini menganalisis dimensi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat banyak hambatan seperti kurangnya fasilitas fisik (seperti ruang tunggu dan alat bantu lansia), ketidakteraturan antrean, serta rendahnya kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Amin menekankan perlunya perbaikan sarana dan peningkatan kompetensi petugas sebagai langkah strategis dalam mendorong pelayanan yang lebih responsif dan inklusif, terutama dalam

menjangkau masyarakat yang kurang aktif dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Penelitian Kedua oleh Sari (2019) yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran). Penelitian ini menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan masih dihadapkan pada rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan perubahan data, serta belum maksimalnya pengawasan terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, hambatan geografis dan kurangnya sosialisasi turut mempengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pendekatan partisipatif dan penyederhanaan prosedur agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan.

Penelitian Ketiga oleh Maiyusra (2022) yang berjudul Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini menyatakan bahwa hampir separuh dari responden (sekitar 49%) menilai pelayanan pengurusan KK masih tergolong rumit dan lambat. Masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi yang memadai, sedangkan dari sisi petugas, masih ditemukan praktik pelayanan yang kurang profesional. Maiyusra menyarankan perlunya penguatan sistem pelayanan satu pintu dan pengembangan layanan berbasis teknologi agar masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan dokumen kependudukan yang sah.

Penelitian Keempat oleh Puspa (2021) yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM aparatur, keterpaduan sistem informasi, serta tingkat partisipasi masyarakat. Temuan penelitian ini menekankan bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelayanan KK, dibutuhkan peningkatan kompetensi teknis aparatur, penguatan koordinasi lintas sektor, dan strategi jemput bola bagi masyarakat yang tinggal di wilayah yang jauh dari pusat layanan.

Penelitian Kelima oleh Megawati dan Prayogo (2023) yang berjudul Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Bidang Pendaftaran Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau. Penelitian ini menyoroti bahwa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sudah cukup efektif dari sisi waktu dan prosedur, namun masih ditemukan kelemahan dalam hal kedisiplinan petugas dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pengurusan secara mandiri. Penelitian ini merekomendasikan agar strategi jemput bola dan edukasi publik terus ditingkatkan agar tidak terjadi ketimpangan pelayanan antara masyarakat di wilayah pusat dan pinggiran.

1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dari sisi konteks geografis, pendekatan analisis, dan fokus substansi layanan administrasi kependudukan. Jika lima penelitian terdahulu cenderung menitikberatkan pada aspek kualitas pelayanan administrasi dalam konteks wilayah daratan seperti di Kabupaten Rokan Hilir (Amin, 2022; Sari, 2019; Maiyusra, 2022), Kuantan Singingi (Puspa, 2021), maupun Pulang Pisau (Megawati & Prayogo, 2023), maka penelitian ini secara eksplisit menyoroti aksesibilitas pelayanan Kartu Keluarga di wilayah kepulauan, yakni Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau—sebuah konteks geografis yang belum banyak diangkat dalam kajian serupa.

Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan kerangka teori aksesibilitas Black dalam Tamin (2000), yang mencakup tiga indikator utama: jarak, waktu, dan biaya. Berbeda dari

penelitian sebelumnya yang sebagian besar hanya mengulas dimensi kualitas atau kepuasan layanan, penelitian ini secara sistematis memetakan bagaimana hambatan fisik, waktu tempuh, dan beban biaya menjadi faktor krusial dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dengan kata lain, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini lebih bersifat struktural dan spasial, tidak sekadar administratif.

Selain itu, penelitian ini menambahkan dimensi sosial budaya lokal, seperti kuatnya kultur "tiba masa tiba akal", yang menyebabkan masyarakat hanya mengurus KK ketika dalam keadaan mendesak. Aspek ini belum disoroti dalam studi-studi sebelumnya yang lebih fokus pada aspek formal pelayanan. Bahkan isu cuaca ekstrem, ketergantungan pada jaringan digital minimum, hingga keberadaan praktik percaloan dalam pengurusan KK menjadi elemen-elemen kontekstual khas kepulauan yang belum disentuh secara mendalam dalam penelitian lain.

Di sisi praktis, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam telah menerapkan strategi jemput bola dan sosialisasi tahunan, strategi tersebut belum cukup menjangkau warga di wilayah-wilayah kepulauan. Ini menandakan perlunya pendekatan layanan yang lebih adaptif, seperti penyediaan kapal dinas khusus, peningkatan frekuensi layanan keliling, serta sinergi yang lebih kuat antara pemerintah, tokoh masyarakat, dan perangkat lokal.

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini tidak hanya terletak pada objek dan wilayah kajian yang spesifik dan unik, tetapi juga pada kerangka analisis yang terukur dan pendekatan holistik yang menggabungkan faktor spasial, sosial, budaya, dan ekonomi dalam mengkaji aksesibilitas pelayanan Kartu Keluarga di daerah kepulauan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan penting dalam merancang kebijakan pelayanan kependudukan yang lebih inklusif dan kontekstual di wilayah-wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar) di Indonesia.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat aksesibilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, khususnya di daerah-daerah dengan kendala geografis.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Pranee Liamputtong dalam bukunya *Qualitative Research Methods* (2020), berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, perspektif, dan interaksi manusia dalam konteks sosial tertentu. Metode ini mencakup berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, kelompok fokus, etnografi, dan studi kasus, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik. Metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan beberapa sumber melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif, dengan fokus pada makna daripada generalisasi. memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik. Selanjutnya menurut Fatimah (2019), pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif, data dan proses penelitiannya lebih menekankan pada makna, konteks, dan interpretasi sosial.

Metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk

mengeksplorasi kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan beberapa sumber melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif dengan fokus pada makna daripada generalisasi (Nurdin & Hartati, 2019:42). Selanjutnya, Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Ruskarini, 2017:10), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik. Dengan menerapkan metode kualitatif pada penelitian ini, bertujuan untuk menganalisis tingkat aksesibilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, khususnya di daerah-daerah dengan kendala geografis.

Setiap penelitian kualitatif dalam pemerintahan dapat memiliki variasi dalam desainnya, karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif itu sendiri yang bersifat dinamis, di mana fenomena dapat muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alami (Simangunsong, 2017:190). Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:225) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, seperti angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya. Informan, sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2015:163), adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penelitian ini dilaksanakan selama 20 hari, yaitu dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 25 Januari 2025

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis tingkat aksesibilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, dapat dianalisis melalui Teori aksesibilitas Black (dalam Tamin:2000) dengan tiga dimensi utama, yaitu Jarak, Waktu dan Biaya.

3.1 Aksesibilitas Pelayanan Kepemilikan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

1. Jarak

Aspek jarak yang ditempuh oleh penduduk untuk mengakses layanan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Disdukcapil menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat aksesibilitas.

Jarak memang sering digunakan sebagai salah satu ukuran untuk menggambarkan aksesibilitas, yaitu seberapa jauh seseorang harus berpindah dari titik asal menuju titik tujuan. Namun, seperti yang dikemukakan oleh Tamin (2000:33), penggunaan "waktu tempuh" kini lebih banyak dipilih sebagai ukuran yang lebih baik untuk menyatakan aksesibilitas. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keadaan jalan, kepadatan lalu lintas, dan kondisi geografis yang dapat mempengaruhi kecepatan perjalanan.

Hal ini menjadi tantangan signifikan dalam aksesibilitas layanan kependudukan, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK). Penduduk yang tinggal di daerah terpencil atau pulau-pulau sekitar Batam seringkali menghadapi keterbatasan transportasi dan waktu tempuh yang cukup lama, yang dapat menghalangi mereka untuk mengakses layanan administrasi dengan mudah.

a. Luas Wilayah

Kota Batam merupakan daerah kepulauan terdapat beberapa kecamatannya dipisah oleh pulau-pulau. Kota Batam memiliki luas wilayah sekitar 1.575 km², dengan daratan seluas 715 km². Kota ini terdiri dari 329 pulau yang terpisah dari Pulau Batam, sehingga jarak yang cukup

jauh untuk mencapai Batam menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi penduduk dalam proses pembuatan dan kepemilikan Kartu Keluarga. Kondisi ini sering dirasakan oleh penduduk, di mana jarak yang jauh menjadi hambatan utama dalam memperoleh Kartu Keluarga di Pulau Batam.

b. Jarak Tempuh Penduduk

Penduduk yang tinggal di kecamatan yang terpisah dari Pulau Batam harus menempuh perjalanan cukup panjang untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Batam. Mereka harus menempuh jarak laut sekitar 10 km, kemudian melanjutkan perjalanan darat sejauh ±25 mil atau sekitar 51 km. Jarak yang jauh ini disebabkan oleh letak geografis Kota Batam yang merupakan wilayah kepulauan, sehingga perjalanan melalui jalur laut menjadi tantangan besar bagi penduduk untuk mencapai Pulau Batam. Berikut jarak tempuh antar masing-masing kecamatan menuju Disdukcapil Kota Batam:

Penduduk yang ingin mengurus Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Batam harus terlebih dahulu menempuh jalur laut untuk sampai ke Pulau Batam. Masalah ini menjadi perhatian serius bagi Pemerintah, terutama dalam hal pemberian pelayanan kepada penduduk, khususnya terkait dengan proses pengurusan dokumen kependudukan. Pemerintah perlu mencari solusi untuk mempermudah aksesibilitas penduduk dalam pengurusan dokumen, mengingat tantangan jarak yang harus ditempuh.

c. Transportasi

Transportasi, diartikan sebagai proses pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses perpindahan ini biasanya dilakukan dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan, atau mesin. Dalam konsep transportasi, terdapat beberapa unsur yang saling terkait dan mendukung kelancaran sistem transportasi itu sendiri, yaitu:

- Manusia yang membutuhkan – pengguna transportasi, baik untuk kepentingan pribadi maupun komersial.
- Barang yang dibutuhkan – barang atau komoditas yang perlu dipindahkan.
- Kendaraan sebagai alat/sarana – alat yang digunakan untuk mengangkut manusia atau barang.
- Jalan sebagai prasarana transportasi – infrastruktur fisik yang mendukung kelancaran perjalanan, seperti jalan raya, rel kereta, atau jalur laut.
- Organisasi (pengelolaan transportasi) – pengaturan dan manajemen sistem transportasi untuk memastikan operasional yang efisien dan efektif.

Transportasi memberikan banyak manfaat bagi penduduk, khususnya dalam menunjang kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat yang nyata. Dengan adanya sistem transportasi yang baik, penduduk dapat lebih mudah melakukan transaksi jual beli barang dan kebutuhan lainnya. Transportasi juga mempermudah pelayanan bagi individu maupun kelompok, serta mempercepat proses pertukaran atau penyampaian informasi. Selain itu, transportasi mempercepat penduduk untuk sampai ke tujuan yang diinginkan, sehingga mengurangi waktu tempuh dan meningkatkan efisiensi dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Tamin (2000:7), prasarana transportasi memiliki dua peran utama, yaitu: pertama, sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan, dan kedua, sebagai prasarana yang mendukung pergerakan manusia dan barang yang terjadi akibat adanya

kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

Transportasi itu sendiri terbagi atas beberapa macam jenisnya, yakni antara lain:

- Transportasi darat yaitu berupa kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau), atau manusia. Transportasi darat biasanya digunakan berdasarkan tujuan perjalanan yang menempuh perjalanan dengan menggunakan jalur darat.
- Transportasi air yaitu berupa kapal, tongkang, perahu dan rakit.
- Biasanya penduduk menggunakan transportasi ini untuk menempuh perjalanan dengan menggunakan jalur seperti sungai, danau maupun laut.
- Transportasi udara menggunakan pesawat terbang, yang dapat mengakses lokasi-lokasi yang sulit dijangkau oleh transportasi darat atau laut. Selain itu, pesawat terbang dapat bergerak dengan kecepatan tinggi, memiliki lintasan yang lurus, praktis, dan bebas hambatan, menjadikannya pilihan efektif untuk perjalanan jarak jauh.

Kemudahan sarana transportasi sangat dibutuhkan para penduduk terutama di daerah Kota Batam. Jarak antara kecamatan ke Pulau Batam yang dipisah oleh lautan menjadi permasalahan bagi pemerintah dalam memberi pelayanan kepada penduduk. Penduduk yang berada diluar Pulau Batam yang membuat Kartu Keluarga harus menempuh jarak yang jauh dengan menggunakan sarana transportasi laut, kemudian setelah sampai di Pulau Batam penduduk akan melanjutkan perjalanan ke Dinas dengan menggunakan transportasi darat.

Berkaitan dengan hal tersebut, menurut pengamatan penulis sarana transportasi untuk menempuh jarak ke Disdukcapil Kota Batam masih sangat minim. Ketika penduduk akan pergi ke pulau batam penduduk harus menggunakan transportasi laut, kemudian penduduk yang tidak memiliki kendaraan di Pulau Batam meneruskan perjalanan menggunakan transportasi darat. Dengan demikian aksesibilitas yang didapat oleh penduduk masih rendah dan harus lebih ditingkatkan lagi untuk kenyamanan dan mewujudkan pelayanan yang baik bagi penduduk.

d. Kondisi Wilayah

Kondisi geografis Kota Batam yang terdiri dari gugusan pulau-pulau kecil menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan kepada penduduk, terutama bagi mereka yang tinggal di pulau-pulau yang jauh dari Pulau Batam. Salah satu kendala utama yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Batam adalah ketiadaan sarana transportasi kapal dinas yang dapat mendukung pelaksanaan program jemput bola atau antar bola di pulau-pulau tersebut. Bagi penduduk, hal ini menjadi hambatan signifikan dalam proses pengurusan dokumen administrasi, seperti pembuatan Kartu Keluarga yang harus dilakukan langsung di Pulau Batam.

2. Waktu

Waktu adalah elemen fundamental dalam struktur alam semesta, di mana peristiwa terjadi secara berurutan. Sebagai dimensi, waktu mencakup peristiwa yang berlangsung dari masa lalu, melalui masa kini, menuju masa depan. Selain itu, waktu juga digunakan untuk mengukur durasi kejadian dan interval antar peristiwa. Dalam konteks aksesibilitas, waktu menjadi indikator penting. Semakin singkat waktu yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan, semakin tinggi tingkat aksesibilitas, sedangkan waktu tempuh yang lama menunjukkan tingkat aksesibilitas yang rendah.

Biaya merujuk pada jumlah uang yang dikeluarkan untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat baik secara langsung maupun di masa depan, baik untuk

individu maupun kelompok. Biaya tersebut biasanya diukur dalam satuan uang, dan jumlahnya bisa bervariasi tergantung pada jenis barang atau jasa yang diperoleh serta faktor-faktor lain yang memengaruhi.

Penduduk yang tinggal di luar Pulau Batam menghadapi tantangan besar dalam mengurus pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil, karena mereka harus menempuh perjalanan yang memakan waktu lama dan mengeluarkan biaya yang cukup besar. Jarak yang jauh antara pulau-pulau dan Pulau Batam menjadi faktor utama yang menyebabkan proses ini menjadi sulit dan membebani penduduk tersebut.

a. Lama Waktu Tempuh Penduduk

Penduduk yang berada di luar Pulau Batam, seperti di Kecamatan Galang, menghadapi perjalanan yang cukup panjang untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Batam. Mereka harus menempuh perjalanan laut selama 35 menit untuk sampai ke pelabuhan pompong Kota Batam, lalu melanjutkan perjalanan menggunakan angkot dan ojek yang memakan waktu sekitar 2 jam untuk mencapai Disdukcapil. Kendala utama yang dihadapi adalah belum adanya sarana transportasi langsung menuju Disdukcapil, yang menyebabkan proses ini menjadi lebih memakan waktu dan tenaga. Penduduk Kota Batam harus menempuh waktu yang lama. Sehingga penduduk Kota Batam malas untuk membuat Kartu Keluarga

b. Prosedur Pelayanan

Berikut adalah persyaratan pembuatan Kartu Keluarga (KK) :

- Formulir Permohonan
- Fotokopi KTP Kepala Keluarga
- Fotokopi Akta Kelahiran untuk anggota keluarga baru
- Fotokopi KTP anggota keluarga yang berusia 17 tahun ke atas
- Fotokopi Surat Nikah (jika baru menikah)
- Surat Pindah (jika ada anggota keluarga yang baru pindah)
- Surat Keterangan Domisili (jika diperlukan)
- Fotokopi Akta Kematian (jika ada perubahan anggota keluarga karena kematian)
- Biaya Pembuatan (jika ada)

3. Biaya

a. Besar Biaya

Bagi penduduk yang akan mengurus pembuatan Kartu Keluarga, biaya menjadi salah satu beban terbesar, terutama bagi mereka yang memiliki kehidupan ekonomi menengah ke bawah dan tinggal di pulau-pulau yang jaraknya sangat jauh dari Pulau Batam. Pengeluaran untuk transportasi laut dan darat yang tinggi menjadi kendala besar, mengingat penduduk tersebut harus menanggung biaya yang cukup besar untuk mencapai Disdukcapil Kota Batam, yang tentunya berdampak pada kemampuan mereka dalam mengurus dokumen kependudukan.

Menurut hasil pengamatan dan observasi penulis dapat merincikan besar biaya yang dikeluarkan penduduk contohnya dari Kecamatan Galang ke Kota Batam yakni:

Tiket kapal laut : Rp. 60.000,00 (pergi-pulang)
Mobil : Rp. 250.000,00 (pergi-pulang)
Total : Rp. 310.000,00

Dari total biaya yang harus dikeluarkan penduduk tersebut mengakibatkan banyak penduduk yang malas untuk mengurus Kartu Keluarga. Karena tidak semua masyarakat pulau

yang mempunyai pekerjaan tetap. Maka dengan harga segitu sangat berat untuk mereka.

b. Transportasi

Penduduk yang akan menuju Disdukcapil Kota Batam menggunakan kombinasi transportasi darat dan laut. Untuk perjalanan laut, mereka menggunakan pompong, sebuah jenis kapal kecil yang menghubungkan pulau-pulau dengan Pulau Batam. Setelah tiba di pelabuhan, mereka melanjutkan perjalanan darat menggunakan mobil charter atau ojek yang akan mengantarkan mereka langsung ke Disdukcapil Kota Batam. Sistem transportasi ini cukup memakan waktu dan biaya yang cukup besar, terutama bagi penduduk yang tinggal di pulau-pulau yang jauh dari pusat kota.

Waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh penduduk untuk mengurus administrasi, seperti Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Batam, menjadi keluhan utama yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah. Proses ini memakan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit, terutama bagi penduduk yang tinggal di kecamatan-kecamatan yang terpisah dari Pulau Batam. Jarak tempuh yang jauh, terlebih bagi penduduk di pulau-pulau terpencil, menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk mencari solusi yang tepat agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan dengan lebih efisien dan optimal, serta memberikan kemudahan bagi penduduk dalam mengakses layanan tersebut.

Adapun Faktor penghambat aksesibilitas pelayanan dalam Kepemilikan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Batam yaitu :

a. Letak Geografis antara tempat tinggal penduduk dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Batam memiliki wilayah yang terdiri dari daratan dan perairan, dengan total luas mencapai 426.463,28 hektar, yang terbagi menjadi 108.265 hektar untuk daratan dan 318.298,28 hektar untuk perairan. Sebagai wilayah kepulauan, Batam terdiri dari 329 pulau. Sarana transportasi utama yang digunakan untuk menghubungkan pulau-pulau di Kota Batam adalah kapal laut.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kota Batam, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya minat penduduk untuk membuat Kartu Keluarga adalah jarak yang jauh antara tempat tinggal penduduk dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terutama bagi mereka yang tinggal di pulau-pulau. Kondisi ini semakin diperburuk saat cuaca buruk, di mana penduduk mengalami kesulitan untuk menyeberang ke Pulau Batam guna mengurus pembuatan Kartu Keluarga.

b. Adanya Penduduk yang Masih Menganut Kultur “Tiba Asa Tiba Akal”

Kultur "tiba masa tiba akal" di Kota Batam masih sangat kental dalam kehidupan masyarakat setempat. Kultur ini mengacu pada kebiasaan di mana seseorang baru akan mencari atau melakukan sesuatu hanya ketika kebutuhan atau masalah mendesak muncul. Hal ini terbukti melalui pengamatan penulis, di mana banyak masyarakat yang mengurus pembuatan Kartu Keluarga hanya saat mereka benar-benar membutuhkannya, terutama terkait dengan masalah ekonomi.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kota Batam menegaskan dalam wawancara bahwa sebagian besar penduduk Kota Batam hanya mengurus Kartu Keluarga saat dibutuhkan, seperti ketika Kartu Keluarga diperlukan untuk mendapatkan bantuan sosial atau kebutuhan administratif lainnya. Di luar itu, penduduk cenderung tidak mengurus Kartu

Keluarga. Ketika mereka merasa terdesak, mereka biasanya berusaha menyelesaikan proses pembuatan Kartu Keluarga tersebut dengan cepat.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, sebagian besar masyarakat mengurus Kartu Keluarga dalam kategori terlambat. Mereka seringkali melakukan perubahan pada Kartu Keluarga setelah melewati batas waktu maksimal pelaporan, yaitu 60 (enam puluh) hari kerja setelah seseorang meninggal dunia. Hal ini terjadi karena banyak penduduk yang masih menganut kultur "tiba masa tiba akal," di mana mereka baru akan mengurus hal tersebut ketika benar-benar dibutuhkan.

c. Cuaca

Cuaca menjadi faktor krusial dalam kelancaran pelaksanaan program pelayanan keliling ini, karena kondisi cuaca buruk dapat menghambat perjalanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Hal ini disebabkan oleh penggunaan transportasi laut, seperti pompong, untuk mengakses wilayah-wilayah tertentu. Cuaca buruk, terutama ombak yang besar dan angin kencang, dapat mengganggu perjalanan dan menghambat kelancaran program tersebut.

Cuaca juga berperan signifikan dalam proses penerbitan Kartu Keluarga, terutama karena alat yang digunakan membutuhkan jaringan minimal 3G untuk menjalankan fungsinya. Ketika cuaca buruk, jaringan di pulau-pulau kecil sering kali terganggu, bahkan bisa hilang total atau hanya tersedia sinyal 2G. Selain itu, cuaca buruk juga sering menyebabkan pemadaman listrik, yang semakin mempersulit proses penerbitan. Tanpa jaringan dan listrik yang memadai, penerbitan Kartu Keluarga tidak dapat dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Oleh karena itu, cuaca menjadi faktor yang sangat menentukan dalam kelancaran program pelayanan keliling ini.

d. Praktek Percaloan

Dalam proses administrasi kependudukan di Kota Batam, pembuatan Kartu Keluarga masih dihadapkan pada kenyataan bahwa banyak warga yang enggan mengurusnya secara langsung. Beberapa alasan yang disampaikan termasuk rasa malas untuk mengantri, kesibukan dengan pekerjaan, serta jarak yang cukup jauh bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Hal ini sering kali membuat warga dengan kemampuan finansial lebih memilih untuk memanfaatkan pihak yang memiliki kedekatan dengan instansi tersebut, bahkan dengan bersedia membayar lebih. Akibatnya, tak jarang ditemukan pemberian ucapan terima kasih dalam bentuk uang kepada oknum-oknum yang membantu mengurus atau memfasilitasi pembuatan Kartu Keluarga.

Terdapat upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kepemilikan dan juga meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus dan melaporkan perubahan yang terjadi didalam keluarganya berikut beberapa upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yakni :

a. Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi

Sosialisasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau instansi tertentu dengan tujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai suatu hal, sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami maksud yang ingin disampaikan. Dalam konteks Kartu Keluarga, sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya memiliki Kartu Keluarga. Selain itu, pihak terkait juga memberikan penjelasan tentang proses atau alur pembuatan Kartu Keluarga serta persyaratan yang perlu dipenuhi sebelum mengajukan pembuatan

Kartu Keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, bahwa sosialisasi kepada penduduk tentang pentingnya Kartu Keluarga perlu dilakukan karena dengan adanya peran serta penduduk maka akan memudahkan pendataan penduduk itu sendiri dan akan mewujudkan tertib administrasi.

Bentuk sosialisasi yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam melibatkan kunjungan ke masing-masing kecamatan atau mengumpulkan pihak terkait langsung di Kota Batam, terutama bagi penduduk yang tinggal di desa-desa kepulauan. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan setiap setahun sekali dengan mengundang aparat kecamatan, perangkat desa dan kelurahan, serta tokoh masyarakat. Sosialisasi tersebut dilaksanakan di gedung pertemuan untuk memberikan informasi yang lebih langsung dan menyeluruh kepada masyarakat.

b. Pelaksanaan Metode Jemput Bola - Antar Bola

Metode jemput bola-antar bola adalah pendekatan yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam untuk mendorong minat masyarakat dalam membuat Kartu Keluarga. Dalam metode ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam berperan sebagai dinamisator yang aktif menggerakkan masyarakat untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga dengan mendatangi langsung daerah-daerah yang membutuhkan pelayanan.

Menurut Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, saat ini telah diterapkan metode jemput bola-antar bola untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga. Metode ini dirancang untuk membantu masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas, sehingga hak mereka untuk memiliki dokumen kependudukan dapat terpenuhi dengan lebih mudah.

c. Pendidikan dan Pelatihan Bagi Aparat

Sehubungan dengan pemberian pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga, penting bagi aparat terkait, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam serta aparat Kecamatan Galang, untuk menerima pendidikan dan pelatihan teknis. Bimbingan teknis ini diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan mereka mengenai prosedur pembuatan dan pelayanan administrasi kependudukan yang harus diberikan kepada penduduk, guna memastikan pelayanan yang efisien dan tepat.

Hal ini menjadi bagian dari fungsi Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, yang bertanggung jawab dalam melaksanakan dan membina administrasi kependudukan serta catatan sipil. Selain itu, penting untuk adanya pengawasan dan pembinaan terhadap operator dinas, serta evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pengentrian data kependudukan. Langkah-langkah tersebut akan memastikan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses administrasi dan pelayanan kepada penduduk.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kota Batam, disampaikan bahwa pentingnya pemberian pendidikan dan pelatihan teknis, bimbingan teknis, serta pengetahuan terkait prosedur kepada para aparatur pelaksana. Selain itu, setelah pelatihan, perlu dilakukan pengawasan, pembinaan, dan evaluasi terhadap setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh operator dinas. Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada penduduk berjalan dengan baik dan berkualitas, serta menghindari adanya keluhan dalam proses pelaksanaannya.

Pendidikan, pelatihan, bimbingan teknis, serta pengawasan yang dilakukan oleh

pemerintah akan memberikan dampak positif bagi penduduk. Dengan adanya proses tersebut, pelayanan yang diberikan kepada penduduk dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini pada akhirnya akan mewujudkan pelayanan prima bagi penduduk, sehingga kebutuhan administrasi kependudukan dapat dipenuhi dengan baik.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian ini mengungkap bahwa aksesibilitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kota Batam masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah kepulauan. Jarak yang jauh, biaya transportasi yang tinggi, serta keterbatasan sarana dan prasarana transportasi menjadi faktor utama yang menghambat partisipasi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, budaya masyarakat yang cenderung menunda pengurusan dokumen hingga saat benar-benar dibutuhkan (“tiba masa tiba akal”) turut memperburuk kondisi. Hal ini menciptakan situasi di mana pelayanan sudah tersedia, tetapi tidak secara optimal dimanfaatkan oleh masyarakat.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Amin (2022) yang meneliti pelayanan KK di Kabupaten Rokan Hilir. Ia menyatakan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat juga disebabkan oleh keterbatasan fasilitas fisik dan kurangnya pemahaman terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Dalam kasus Kota Batam, masalah tersebut diperparah oleh kondisi geografis kepulauan yang mempersulit akses secara fisik, sehingga keterbatasan tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga struktural.

Penelitian Sari (2019) turut memberikan penguatan, dengan menunjukkan bahwa hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan terletak pada rendahnya kesadaran masyarakat serta prosedur yang belum sepenuhnya efektif. Di Batam, kendala ini tampak dalam praktik sehari-hari, di mana masyarakat yang berada di kecamatan kepulauan enggan mengurus KK karena harus mengeluarkan biaya transportasi yang besar, dengan waktu tempuh hingga beberapa jam, dan kadang terhalang cuaca laut yang buruk.

Selanjutnya, Maiyusra (2022) juga menemukan bahwa pelayanan KK di Kabupaten Rokan Hilir dinilai belum optimal oleh sebagian besar masyarakat. Mereka mengeluhkan proses yang lambat, tidak efisien, serta kurang informatif. Hal serupa terjadi di Batam, namun perbedaannya terletak pada kompleksitas tambahan berupa hambatan geografis. Di Batam, keterbatasan akses fisik menjadi penentu utama rendahnya pelayanan, bukan hanya kualitas pelayanan internal dari aparatur sipil negara.

Sementara itu, Puspa (2021) yang meneliti pelayanan KK di Kabupaten Kuantan Singingi menyoroti pentingnya keterlibatan masyarakat dan kesiapan petugas dalam menjamin pelayanan yang cepat dan akurat. Penelitian ini sejalan dengan kondisi di Batam, di mana kesadaran masyarakat dan peran petugas sangat memengaruhi efektivitas pelayanan. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur saja tidak cukup apabila tidak disertai dengan solusi akses transportasi yang memadai ke wilayah-wilayah kepulauan.

Terakhir, temuan dari Megawati dan Prayogo (2023) mengenai pelayanan KK di Kabupaten Pulang Pisau menegaskan bahwa pelayanan akan efektif apabila dilakukan secara proaktif melalui sistem jemput bola dan pelayanan berbasis masyarakat. Strategi ini juga diterapkan di Kota Batam, namun hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi dan cakupan layanan jemput bola masih terbatas. Ketiadaan kapal dinas dan cuaca ekstrem menjadi kendala tersendiri dalam pelaksanaannya.

Dengan demikian, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang aksesibilitas pelayanan KK dengan memberikan gambaran faktual mengenai tantangan geografis, sosial, dan teknis yang dihadapi masyarakat kepulauan. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih fokus pada kualitas pelayanan administratif di wilayah daratan, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami pentingnya pendekatan pelayanan yang adaptif dan berbasis konteks lokal di wilayah-wilayah kepulauan seperti Kota Batam.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan penulis di lapangan selama masa penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Aksesibilitas penduduk dalam memperoleh pelayanan pembuatan Kartu Keluarga masih tergolong rendah. Banyak penduduk yang belum merasakan kemudahan dalam mengakses layanan ini, baik dari segi jarak maupun sarana transportasi yang terbatas. Jarak yang jauh dan kendala transportasi menjadi hambatan utama bagi banyak penduduk dalam membuat Kartu Keluarga. Selain itu, tingginya biaya yang harus dikeluarkan untuk mencapai Pulau Batam juga menjadi keluhan serius, terutama karena letak geografis yang memisahkan Pulau Batam dengan sejumlah kecamatan. Pelayanan kepemilikan Kartu Keluarga (KK) di Disdukcapil Kota Batam terhambat oleh kombinasi tantangan geografis dan budaya. Letak geografis Kota Batam yang terdiri dari banyak pulau menciptakan kendala jarak yang signifikan antara tempat tinggal penduduk dan pusat pelayanan. Ketergantungan pada transportasi laut, terutama di kondisi cuaca buruk, mempersulit penduduk untuk mengakses layanan. Selain itu, budaya "tiba masa tiba akal" yang masih kuat di masyarakat menyebabkan penundaan dalam pengurusan KK hingga kebutuhan mendesak muncul. Keterlambatan ini mempersulit pembaruan data kependudukan yang akurat. Lebih lanjut, cuaca buruk turut mempengaruhi ketersediaan jaringan internet dan listrik, yang penting untuk penerbitan KK, khususnya di pulau-pulau kecil. Secara keseluruhan, hambatan-hambatan ini menciptakan tantangan dalam memastikan semua penduduk Kota Batam memiliki akses yang mudah dan tepat waktu terhadap pelayanan kepemilikan KK. Upaya peningkatan aksesibilitas pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Kota Batam diwujudkan melalui serangkaian tindakan proaktif. Pertama, sosialisasi rutin diadakan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya KK dan prosedur pembuatannya, terutama di wilayah kepulauan yang terpencil. Kedua, metode jemput bola-antar bola diterapkan, di mana petugas Disdukcapil secara aktif mendatangi masyarakat yang mengalami kesulitan akses ke kantor, memastikan bahwa hak mereka untuk memiliki dokumen kependudukan terpenuhi. Ketiga, peningkatan kapasitas petugas dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan teknis, serta pengawasan berkala, untuk memastikan pelayanan yang efisien, berkualitas, dan sesuai prosedur. Langkah-langkah ini secara kolektif bertujuan untuk mengatasi hambatan geografis dan budaya, serta mewujudkan pelayanan prima bagi seluruh penduduk Kota Batam.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah saja yakni di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa Aksesibilitas Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota

Batam Provinsi Kepulauan Riau untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amin, F. (2022). Analisis Pelayanan Publik (Pengurusan Kartu Keluarga) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Tesis Magister). Universitas Islam Riau. Diakses dari <https://repository.uir.ac.id/id/eprint/19783>
- Fatimah, Y. (2019). Peranan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Penempatan Pejabat Struktural di Kabupaten Alor Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal MSDA*, 7(2), 103–125. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMSDA/article/view/1149>
- Giotopoulos, K. C., et al. (2025). Dynamic workload management system in the public sector: A comparative analysis. Department of Management Science and Technology, University of Patras. <https://www.scopus.com/pages/publications/105001254724>
- Indrayani, E., & Gatningsih, G. (2013). Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan: Konsep dan Aplikasinya pada Organisasi Pemerintahan/Pemda (pp. 1-241). IPDN PRESS
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with intellectual disability: Predictive factor analysis. *International Journal of Diversity in Education*, 25(2), 1–21. <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Liamputtong, P. (2020). *Qualitative research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Maiyusra. (2022). Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Tugas Akhir). Universitas Islam Riau. Diakses dari <https://repository.uir.ac.id/id/eprint/18801>
- Megawati, I. & Prayogo, E. D. (2023). Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Bidang Pendaftaran Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau (Artikel Jurnal). *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 2(1). <https://journal.umpr.ac.id/index.php/restorica/article/view/1016>
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Kencana.
- Puspa, M. S. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Diakses dari <https://repository.uin-suska.ac.id/17241>
- Ruskarini, D. (2017). *Dasar-dasar metode penelitian kualitatif*. Surabaya: Cakra Ilmu.
- Sari, D. R. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir (Studi Pengurusan Kartu Keluarga Dan Akta Kelahiran) (Tesis Magister). Universitas Islam Riau. Diakses dari <https://repository.uir.ac.id/id/eprint/9918>
- Simangunsong, F. (2017). *Metode penelitian sosial kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. (2016). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tamin, O. Z. (2000). Perencanaan Dan Pemodelan Transportasi. Penerbit ITB.

Valdivia-Yábar, S. V., & López, C. H. (2022). Digital uses of students and college success. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(18), 223–238. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85146751166>

