

**AKSESIBILITAS PELAYANAN DALAM KEPEMILIKAN KARTU KELUARGA  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
KARIMUN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Tasya Aidilia Pretty

NPP. 29.0332

*Asdaf Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau*

*Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

*Fakultas Perlindungan Masyarakat*

Email: [tasyaaidiliap@gmail.com](mailto:tasyaaidiliap@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statment/Background (GAP):** Efforts to increase the level of ownership of the Family Card for residents. This prompted the author to research "Service Accessibility in Family Card Ownership at the Department of Population and Civil Registration, Karimun Regency, Riau Islands Province". **Purpose:** To find out the factors that cause the low level of population awareness in managing the Family Card, and to find out the efforts to overcome these problems. **Method:** The research method used is a descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques used were interviews, observations and documentation with informants, namely the Head of the Population and Civil Registration Office, Head of the Karimun Regency Population Registration Division, Head of the Population Identity Section and all employees of the Population and Civil Registration Service and residents who received services. The data used include primary and secondary data with data analysis techniques, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Result :** Based on the analysis carried out, it can be concluded that the facilities provided by the Department of Population and Civil Registration of Karimun Regency to the population are still very lacking. Judging from the difficulty of transportation to get to the Office and the very long distances, the costs incurred by residents are not small. As a result, many residents are lazy to take care of the Family Card issue. **Conclusion/sugegestion:** For the accessibility of the population in obtaining Family Card services in Karimun Regency, Riau Islands Province, the authors suggest that the Department of Population and Civil Registration of Karimun Regency can further maximize socialization to residents about the importance of Family Cards and what needs to be brought in managing a Family Card, proposing the procurement of supporting facilities. such as official ships to smooth the ball pick-up program between balls, so that good service can be created for residents

**Keywords:** Accessibility, Family Card, Pick Up Ball

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Upaya untuk meningkatkan tingkat kepemilikan Kartu Keluarga bagi penduduk. Hal tersebut mendorong Penulis untuk meneliti “Aksesibilitas Pelayanan dalam Kepemilikan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau”. **Tujuan:** Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepedulian penduduk dalam mengurus Kartu Keluarga, dan mengetahui upaya-upaya dalam mengatasi masalah tersebut. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Kabupaten Karimun, Kepala Seksi Identitas Penduduk dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta penduduk penerima pelayanan. Data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kemudahan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun kepada penduduk masih sangat kurang. Dilihat dari sulitnya transportasi untuk sampai ke Dinas serta jarak yang sangat jauh, biaya yang dikeluarkan penduduk pun tidak sedikit. Akibatnya banyak penduduk yang malas untuk mengurus masalah Kartu Keluarga. **Kesimpulan dan Saran:** Untuk aksesibilitas penduduk dalam memperoleh pelayanan Kartu Keluarga di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau, penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dapat lebih memaksimalkan sosialisasi kepada penduduk tentang pentingnya Kartu Keluarga dan apa saja yang perlu dibawa dalam mengurus Kartu Keluarga, mengajukan pengadaan sarana pendukung seperti kapal dinas untuk kelancaran program jemput bola antar bola, sehingga dapat tercipta pelayanan yang baik bagi penduduk

**Kata Kunci:** Aksesibilitas, Kartu Keluarga, Jemput Bola

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang berbentuk kepulauan, dan merupakan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia. Indonesia terdiri dari pulau-pulau kecil yang berjumlah ribuan, terdapat 5 pulau besar yaitu Pulau Sumatera yang merupakan pulau terbesar di Indonesia, yang kedua yaitu Pulau Kalimantan, ketiga Pulau Papua, keempat Pulau Jawa, dan yang terakhir Pulau Sulawesi. Indonesia mempunyai luas wilayah sekitar  $\pm 5.193.250 \text{ km}^2$  mencakup wilayah daratan dan lautan. Dengan besarnya wilayah Indonesia tersebut membuat penduduk Indonesia menyebar keseluruh pulau yang ada di Indonesia. Tersebar di berbagai bagian wilayah perkotaan dan juga desa-desa yang tersebar diseluruh Indonesia, bahkan masih banyak penduduk Indonesia yang masih bertempat tinggal di daerah-daerah pedalaman. Dikarenakan letak wilayahnya yang jauh pemerintah pun sulit untuk

menjangkau daerah tersebut. Mulai dari pusat sampai daerah di Indonesia sedang melakukan pembangunan yang giat, yang tujuannya tidak hanya sekedar mencapai hasil fisik maupun kesejahteraan materil, juga mencakup segala bidang yang biasanya disebut dengan pembangunan nasional. Untuk mencapai pembangunan nasional yang berhasil maka perlu diikuti dengan administrasi pemerintahan yang mempunyai daya guna dan hasil guna atau efisien maupun efektif dalam pelaksanaannya. Negara Indonesia pada hakikatnya mempunyai kewajiban dalam memberikan perlindungan maupun pengakuan terhadap penentuan pada status pribadi dan juga status hukum pada setiap peristiwa-peristiwa penting yang telah dialami penduduk baik didalam wilayah maupun di luar wilayah yang ada Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini terdapat didalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Peristiwa kependudukan yang dimaksudkan salah satunya adalah Kartu Keluarga. Kartu Keluarga merupakan suatu data yang memang harus dilaporkan karena merupakan implikasi dari surat kependudukan. Setiap peristiwa membutuhkan bukti data yang sah untuk dilakukannya pengadministrasian serta pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang (Burhanudin, 2008) Setiap manusia yang lahir sudah memiliki hak yang memang melekat pada diri mereka masing-masing hak tersebut bisa disebut dengan Hak Asasi Manusia. Didalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 yaitu mengenai Hak Asasi Manusia terdapat pada pasal 1 ayat (1) yakni Hak Asasi Manusia merupakan seperangkat hak yang sudah melekat pada setiap manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, yang wajib dijunjung tinggi dan juga dilindungi oleh negara, oleh hukum, pemerintah maupun setiap orang demi kehormatan serta demi perlindungan harkat maupun martabat manusia. Sebagai makhluk sosial yang bergantung pada orang lain, manusia harus saling menjaga kehormatan dan harkat martabat sesama manusia. Administrasi kependudukan sudah di jelaskan dalam UndangUndang Nomor 24 Tahun 2013 tentang pada pasal 1 ayat (1) di dalamnya dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan dari penataan dan penertiban dokumen dan juga Data Kependudukan melalui cara Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, dan juga Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang diharapkan mampu membantu pemerintah dalam urusan penataan dan pendataan penduduk juga sehingga data dari jumlah penduduk yang tercatat maupun terdata dengan baik dan benar sesuai dengan jumlah penduduk yang sebenarnya. Sebagai warga negara yang baik, mengerti dan mengikuti aturan yang berlaku di Negeranya. Sudah semestinya sadar akan pentingnya melengkapi kelengkapan administrasi kependudukannya. Setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga. Agar setiap warga Negara Indonesia bisa didata dengan baik. Pelayanan dari Pencatatan Sipil merupakan salah satu dari kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada bidang Administrasi Kependudukan yaitu berupa pencatatan dan pengesahan dari kejadian vital yang menuju pada kepastian hukum dan tertibnya suatu administrasi kependudukan melalui pelaporan data dan pencatatan peristiwa-peristiwa yang terjadinya contohnya kelahiran, perceraian, perkawinan, kematian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang diatur pada pasal 3 dari peristiwa tersebut disebutkan bahwa setiap penduduk wajib untuk melaporkan semua data Kependudukan dan data Kependudukan maupun Peristiwa Penting yang dialami kepada instansi pelaksana terkait, dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk Pendaftaran

Penduduk dan Pencatatan Sipil”. Kartu Keluarga merupakan salah satu dokumen penting yang wajib untuk dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kartu Keluarga merupakan identitas suatu keluarga ataupun daftar dari anggota keluarga seperti hubungan didalam keluarga, status didalam keluarga, pekerjaan yang ada didalam satu rumah tangga dimulai dari suami dan juga istri, anak maupun anggota keluarga yang tinggal serumah dengan kita dalam jangka waktu yang bisa dibbilang lama, dan berbagai informasi penting lainnya. Pentingnya berkas administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga. Bagi seluruh penduduk Indonesia, Kartu Keluarga mempunyai fungsi yang sangat penting, dikarenakan Birokrasi di Indonesia sering mensyaratkan Kartu Keluarga sebagai salah satu syarat penting dalam administrasi. Dikarenakan pentingnya fungsi akan dokumen Kependudukan yang bisa disebut dengan Kartu Keluarga ini menjadikannya wajib untuk dimiliki oleh seluruh keluarga di Indonesia.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Terdapat banyak masyarakat yang sudah mempunyai Kartu Keluarga tetapi tidak melaporkan apabila terjadinya perubahan susunan dalam Kartu Keluarga. Yang seharusnya diwajibkan melaporkan hal tersebut kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada. Seharusnya pelaporan dilakukan selambat-lambatnya 30 hari setelah terjadinya perubahan dalam susunan keluarga tersebut yaitu adanya pengurangan dan penambahan dari anggota keluarga didalam Kartu Keluarga tersebut. Contoh dari perubahan susunan keluarga adalah kelahiran, kematian dari salah satu anggota keluarga, adanya penambahan anggota keluarga baru atau menumpang KK, dan juga dikeluarkan dari anggota Kartu Keluarga. Pada saat sekarang ini, banyak bantuan dari berbagai sumber yang terus berdatangan, dari semua kalangan dimulai dari tingkat paling rendah RT, RW dan juga desa yang terus bergerak dan berdatangan mengkoordinir bantuan yang ada. Bantuan yang tersedia tentu harus disertai dengan kelengkapan dokumen administrasi. Dokumen yang biasa diperlukan adalah Kartu keluarga, apabila dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga tidak bisa dilengkapi. Tentu saja akan sulit melakukan kepengurusanajuan bantuan. Sedangkan bagi yang sudah melengkapi dokumen administrasi, akan lebih mudah dalam persiapan melakukan pengajuan. Hal ini dikarenakan setiap data yang turun diperlukan Verifikasi maupun Validasi yang dapat dicocokkan dengan data kependudukan, apabila tidak adanya data pembandingnya maka susah untuk memberikan bantuan untuk masyarakat yang tidak terdaftar.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Penelitian pertama yaitu Ayu Novia Berliana Putri (2020) Judul: pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Tulungagung) pendekatan deskriptif, metode kualitatif. Kesimpulan penelitian melayani dengan cepat dan juga tepat, kendalanya dari ketidaklengkapan persyaratan dari pemohon contohnya yaitu kerusakan pada peralatan pendukung dalam pelayanan Kartu Keluarga sehingga menimbulkan keterlambatan dalam proses pencetakannya. Kurangnya sosialisasi kepada

masyarakat yang fungsinya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses secara akuntabilitas pada saat pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tulungagung. Persamaan Penelitian. Persemaan Penelitian Persamaan didalam penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah masih kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan kartu keluarga disaat sekarang ini, dan upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi ditempat agar masyarakat lebih mengerti tentang kegunaan utama dari kartu keluarga tersebut. Perbedaan Penelitian Perbedaanya yaitu pelayanan yang dilakukan di penelitian penulis berbeda dengan pelayanan ayu novia. Pelayanan yang dilakukan penulis adalah pelayanan keliling atau jemput bola kebeberapa daerah pulau pulau terpencil dan tidak hanya melakukan pelayanan dikantor saja. Penelitian kedua yaitu Penelitian Nopi Lestari (2015) berjudul “implementasi program pelayanan keliling atau jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Pendekatan deskriptif metode kualitatif. Kesimpulan Penelitian Berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa program pelayanan keliling merupakan program positif yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam rangka untuk meningkatkan jumlah dari kepemilikan dari dokumen kependudukan pada setiap masyarakat. Secara umum implementasi sudah sesuai dengan tujuan program, implementasi dari program pelayanan keliling atau jemput bola ini telah didukung oleh agen pelaksana secara tepat yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil demi meningkatkan pelayanan meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Tanah Datar. Persamaan Penelitian Persamaannya yaitu pelayanan yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu pelayanan keliling atau jemput bola yang fungsinya yaitu untuk meningkatkan jumlah kepemilikan dari dokumen kependudukan pada setiap masyarakat. Dan juga pelayanan keliling atau jemput bola ini merupakan peningkatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar masyarakatnya dapat memiliki dokumen kartu keluarga yang sah. Perbedaan Penelitian Perbedaannya yaitu pada pelayanan keliling atau jemput bola ini nopi lestari hanya melakukan pelayanan keliling dengan menggunakan akses darat saja dimana pelayanan tersebut dapat menggunakan alat transportasi darat seperti motor dan mobil yang memang berbeda dengan penelitian ini dimana penelitian ini menggunakan akses laut dan juga darat, juga menggunakan alat transportasi laut seperti kapal maupun speed boat, dan juga kendaraan motor maupun mobil. Selanjutnya penelitian ketiga yaitu Penelitian Fauzan Maulana (2020) berjudul Inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (studi kasus pelayanan E-KTP keliling) Pendekatan deskriptif dan metode kualitatif, kesimpulan penelitian penerapan inovasi yang dilakukan Dinas dukcapil Kabupaten Pasaman yaitu inovasi pelayanan EKTP keliling memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan efektif, inovasi yang dilakukan bermanfaat masyarakat maupun organisasi dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus. Dengan faktor pendukung yaitu Sumber Daya Manusia/Petugas pelayanan E-KTP keliling, Target dan Komitmen, Sarpras dan Partisipasi Masyarakat. Persamaan Penelitian Persamaannya adalah terdapat pada pelayanan yang dilakukan yaitu pelayanan keliling atau jemput bola yang dan merupakan suatu inovasi dari pelayanan yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kepemilikan akta akta atau surat surat kependudukan kependudukan. Perbedaan Penelitian. Perbedaanya

adalah dimana disini dilakukan pelayanan keliling atau jemput bola pada EKTP dan juga pelayanannya menggunakan akses darat yang menjadi pembeda antara penelitian tersebut dengan penelitian ini yang mana menggunakan akses darat dan juga laut dalam pelaksanaan program pelayanan keliling atau jemput bola tersebut.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Teori yang digunakan dalam penelitian, dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan kesamaan judul penelitian seperti judul yang diambil penulis. Namun penulis akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan penulis.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Aksesibilitas Pelayanan Dalam Kepemilikan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Riau

## **II. METODE**

Penelitian kualitatif merupakan salah satu dari metode penelitian yang mempunyai tujuan dalam mendapatkan pemahaman mengenai kenyataan melalui proses berpikir induktif. Dengan menggunakan penelitian kualitatif sehingga penulis dapat mengenali subjek, dan juga merasakan apa yang dialami oleh mereka pada kehidupan sehari-hari. Soehartono (2011:35) lebih lanjut menjelaskan mengenai penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk memberikan gambaran mengenai masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran mengenai suatu gejala maupun hubungan antara dua gejala atau lebih. Didalam bukunya Sugiyono (2012:1) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana didalam penelitian ini menggunakan penulis sebagai instrumen kuncinya, teknik pengumpulan datanya dilakukan secara gabungan (trianggulasi), analisis datanya bersifat induktif, dan hasil dari penelitian kualitatif menekankan makna secara generalisasi. pendekatan induktif menurut Nazir (2011:166) ialah suatu cara berpikir untuk memberikan alasan yang diawali dengan pertanyaan-pertanyaan spesifik guna menyusun suatu argumentasi yang sifatnya umum. Definisi induktif menurut Moleong (2013:298) yaitu maksud umum dari pendekatan induktif yang memungkinkan temuan-temuan dari penelitian yang dapat muncul dari keadaan-keadaan umum yang ada, tema-tema dominan juga signifikan yang terdapat didalam data, tanpa mengabaikan hal yang timbul dari struktur metodologisnya. Didalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif metode deskriptif dan pendekatan penelitian yaitu pendekatan induktif, dimana penelitian deskriptif bertujuan guna membuat gambaran dan tulisan secara sistematis, akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diamati melalui mempelajari masalah-masalah yang ada. Kemudian penulis juga akan mengumpulkan, menyusun serta mengolah dan menjelaskan data-data yang diperlukan dalam penelitian untuk kemudian melakukan perbandingan dengan teori yang relevan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Aksesibilitas Pelayanan Dalam Kepemilikan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, setiap keluarga wajib melakukan kepengurusan data kependudukan yaitu Kartu Keluarga yang memuat data mengenai susunan, nama, hubungan identitas, dan jumlah dari anggota keluarganya. Susunan keluarga wajib dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa atau lurah dan juga camat. Oleh penduduk warga negara Indonesia maupun orang asing yang sudah mempunyai izin untuk tinggal dan menetap di Indonesia. Kartu Keluarga wajib dilaporkan ke instansi pelaksana yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Masih kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya Kartu Keluarga. Kebanyakan pembuatan Kartu Keluarga hanya digunakan untuk keperluan yang berhubungan dengan ekonomi, pendidikan dsb contohnya bantuan-bantuan sosial, pendaftaran sekolah dan lain sebagainya. Keadaan geografis Kabupaten Karimun yang terdiri atas kepulauan juga mempengaruhi masyarakat dalam melakukan kepengurusan data kependudukannya. Kabupaten Karimun yang terdiri atas pulau-pulau yang terpisah sehingga akses atau kemudahan yang didapat untuk mengurus Kartu Keluarga sangat sulit. Kartu Keluarga merupakan Pencatatan Sipil yang penting bagi penduduk Kabupaten Karimun. Sehingga seluruh kepala keluarga di Kabupaten Karimun harus melakukan kepengurusan Kartu Keluarga mengenai pembuatan maupun perubahan dalam susunan keluarga, jumlah keluarga, hubungan didalam keluarga dsb ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. Dalam melakukan pembuatan atau perubahan Kartu Keluarga penduduk Kabupaten Karimun memiliki permasalahan akses atau keterjangkauan menuju ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama yang tinggal di luar Kabupaten induk. Dalam hal ini penulis membahas Aksesibilitas penduduk Kabupaten Karimun yang berada di luar Kabupaten induk atau terdapat di pulau-pulau yang berada di luar Kabupaten induk. Aksesibilitas yang diperoleh penduduk di luar Kabupaten induk dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dapat diartikan sebagai kemudahan yang didapatkan dan dirasakan oleh penduduk baik dalam segi pelayanan, prosedur yang telah ditetapkan, tata cara kepengurusan yang berhubungan dengan kepemilikan Kartu Keluarga bagi penduduk dan untuk menunjang kelengkapan dokumen kependudukan seseorang didalam suatu keluarga serta mengesahkan kedudukan seseorang itu di hadapan hukum sebagai alat bukti yang kuat. Aksesibilitas yang dirasakan oleh penduduk sangat dipengaruhi oleh peran instansi dengan kepengurusan kegiatan pencatatan sipil. Hal tersebut merupakan aspek penting yang dapat diberikan dalam bentuk kemudahan yang diukur berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau sebagai lokus penelitian penulis yang mengimplementasikan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kartu Keluarga telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada seperti yang disampaikan oleh

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Bapak Drs. Muhd. Tahar, M.Pd. Aksesibilitas (kemudahan) dalam pembuatan Kartu Keluarga dapat dinilai melalui hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis. Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama berada dilapangan aksesibilitas yang didapat oleh penduduk dalam membuat Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun diukur melalui beberapa hal, sebagai berikut:

### **1. Jarak**

Aspek pertama yang menjadi perhatian penulis dalam menentukan aksesibilitas penduduk dalam membuat Kartu Keluarga adalah mengenai jarak yang ditempuh oleh penduduk untuk sama ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jarak adalah angka yang menunjukkan seberapa jauh suatu benda berubah posisi melalui suatu lintasan tertentu. Jarak disini berhubungan dengan seberapa jauh tempat yang akan dituju oleh penduduk untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Menurut Ofyar Z. Tamin (2000:33) “penggunaan ‘jarak’ sebagai ukuran aksesibilitas mulai diragukan orang dan mulai dirasakan bahwa penggunaan ‘waktu tempuh’ merupakan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan jarak dalam menyatakan aksesibilitas”. Diketahui bahwa jarak yang di rasakan oleh penduduk untuk sampai ke tempat tujuan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun sangat jauh. Hal tersebut juga dirasakan oleh penduduk yang tinggal terpisah dari kabupaten induk.

#### **a) Luas Wilayah**

Kabupaten Karimun merupakan daerah kepulauan yang masing-masing dari kecamatannya dipisah oleh pulau-pulau. Luas wilayah Kabupaten Karimun itu sendiri sekitar 7.984 km<sup>2</sup>, dengan luas daratan 1.524 km<sup>2</sup> dan luas lautan 6.460 km<sup>2</sup>. Kabupaten Karimun sendiri terdiri dari 198 pulau yang masing-masing terpisah dari kabupaten induknya. Dengan rentang jarak yang jauh untuk sampai ke kabupaten induk menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi penduduk dalam hal faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi penduduk dalam hal pembuatan dan kepemilikan Kartu Keluarga. Hal tersebut merupakan kondisi yang sering dialami oleh penduduk dimana jarak menjadi satu penghambat untuk membuat Kartu Keluarga di kabupaten induk.

#### **b) Jarak Tempuh Penduduk**

Bagi penduduk kecamatan yang terpisah dari kabupaten induk yang akan mengurus pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dengan menempuh jarak laut yakni  $\pm 20$  mil atau sekitar 40 km dan akan dilanjutkan perjalanan darat dengan menggunakan sarana transportasi darat  $\pm 7$ km. Jarak tersebut diakibatkan oleh letak geografis Kabupaten Karimun yang merupakan kepulauan sehingga jarak yang ditempuh penduduk untuk sampai ke kabupaten induk melalui jalur laut sangat jauh. Berkaitan dengan hal tersebut dapat diketahui bahwa bagi penduduk yang akan

mengurus Kartu Keluarga langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun harus terlebih dahulu menempuh jalur laut untuk sampai di kabupaten induk. Hal ini masih menjadi perhatian Pemerintah dalam pelaksanaan pemberian pelayanan bagi penduduk terutama masalah kepengurusan dokumen kependudukan.

**c) Transportasi**

Transportasi menurut Nasution (1996:50) diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Perpindahan yang dilakukan biasanya menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan atau mesin. Di dalam transportasi terdapat unsur-unsur yang terkait erat dalam berjalannya konsep transportasi itu sendiri. Unsur-unsur tersebut antara lain:

- Manusia yang membutuhkan
- Barang yang dibutuhkan
- Kendaraan sebagai alat/ sarana
- Jalan sebagai prasarana transportasi
- Organisasi (pengelolaan transportasi)

Banyak manfaat yang didapat oleh penduduk dari transportasi yaitu dalam kegiatan ekonomi yang bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Adanya transportasi dapat membantu penduduk dalam hal transaksi jual beli barang kebutuhan yang diperlukan oleh penduduk itu sendiri. Transportasi juga memudahkan pelayanan bagi perorangan atau kelompok, pertukaran atau penyampaian informasi, untuk mempercepat penduduk sampai ketujuan yang diinginkan.

**d) Kondisi Wilayah**

Kondisi wilayah Kabupaten Karimun yang merupakan gugusan pulau-pulau kecil menjadi penghambat jalannya proses pemberian pelayanan bagi penduduk apa lagi pulau yang memiliki jarak yang paling jauh dengan kabupaten induk. Kendala yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yakni tidak adanya sarana kapal dinas yang digunakan untuk melaksanakan metode jemput bola-antar bola di pulau-pulau. Bagi penduduk kondisi tersebut juga menjadi salah satu faktor penghambat bagi penduduk yang akan mengurus pembuatan Kartu Keluarga langsung di kabupaten induk.

**2. Waktu**

Waktu adalah bagian dari struktur dasar dari alam semesta, sebuah dimensi dimana peristiwa terjadi secara berurutan. Waktu merupakan dimensi dimana terjadi peristiwa yang dapat dialami dari masa lalu melalui masa kini ke masa depan, dan juga ukuran durasi kejadian dan interval. Waktu merupakan salah satu indikator pengukuran

tingkat aksesibilitas. Apabila waktu yang ditempuh sedikit maka tingkat aksesibilitas tinggi dan sebaliknya jika waktu tempuh lama maka tingkat aksesibilitas rendah. Biaya adalah nilai yang dikeluarkan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat pada saat ini, atau dimasa mendatang baik bagi individu maupun kelompok. Biaya biasanya diukur dalam satuan uang yang memiliki jumlah-jumlah berbeda. Dalam menempuh jarak ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil penduduk memerlukan waktu lama dan biaya yang besar. Hal ini sangat dirasakan bagi penduduk yang berada diluar kabupaten induk dimana mereka harus mengeluarkan waktu dan biaya yang tidak sedikit untuk sampai ke kabupaten induk untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga.

**a) Lama Waktu Tempuh Penduduk**

Penduduk di luar kabupaten induk yang akan mengurus pembuatan Kartu Keluarga di kabupaten induk tentulah menempuh jarak yang jauh dan waktu yang relatif lama. Misalnya dari Kecamatan Kundur untuk sampai ke pelabuhan domestik Kabupaten Karimun selama 45 menit, selanjutnya penduduk akan melanjutkan perjalanan menggunakan angkot untuk sampai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karimun dengan ojek yang menempuh waktu sekitar 25 menit. Hal tersebut dikarenakan belum adanya sarana transportasi untuk sampai langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

**b) Prosedur Layanan**

1. Pemohon cukup datang dan membawa surat pengantar dari RT/RW, membawa fc akta perkawinan, akta kelahiran, surat pindah datang (bagi yang pindah), keterangan datang dari luar negeri, izin tinggal tetap bagi orang asing
2. Petugas Dinas akan meneliti kelengkapan berkas dan memasukkan data-data kelengkapan ke dalam database
3. Pengecekan data yang selanjutnya ditandatangani oleh Pemeriksa Data
4. Lalu kartu keluarga akan langsung di terbitkan dan diserahkan kepada masyarakat.

**c) Rentan Waktu Penerbitan Kartu Keluarga**

Dalam proses pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui program pelayanan keliling ini hanya membutuhkan waktu sehari untuk menerbitkan Kartu Keluarga tersebut. Penduduk akan diarahkan ke balai desa maupun ke aula desa untuk melakukan pengurusan Kartu Keluarga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerbitkan Kartu Keluarga sangatlah baik. Dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kartu Keluarga sudah berjalan dengan baik. Namun hanya terkendala oleh letak geografis Kabupaten yang berbentuk kepulauan.

### **3. Biaya**

#### **a. Besar Biaya**

Bagi penduduk yang akan mengurus pembuatan Kartu Keluarga, besar biaya menjadi hal yang paling di rasakan berat bagi penduduk apalagi penduduk yang memiliki kehidupan ekonomi menengah kebawah dan tinggal di pulau yang jaraknya sangat jauh dari kabupaten induk. 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, ditambah dengan kondisi pandemi COVID-19 ini banyak yang sudah kehilangan pekerjaan. Maka dengan harga segitu sangat berat untuk mereka.

#### **b. Transportasi**

Transportasi yang digunakan penduduk untuk sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun yakni sarana transportasi darat dan laut. Dimana transportasi laut yang digunakan adalah kapal laut dan transportasi darat yang digunakan yakni angkutan umum dan ojek yang akan mengantarkan penduduk sampai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. menurut pengamatan penulis waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh penduduk yang tidak sedikit merupakan satu keluhan yang harus diatasi oleh pihak pemerintah. Hal ini berkaitan dengan proses pelayanan yang diberikan kepada penduduk yang akan mengurus Kartu Keluarga di kabupaten induk. Waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit ini diakibatkan oleh jarak tempuh yang jauh apalagi kecamatankecamatan yang terpisah dari kabupaten induk. Sudah seharusnya masalah tersebut dapat dicari solusinya agar tercipta pelayanan yang optimal bagi penduduk yang akan mengurus masalah administrasi kependudukan.

### **3.2 Faktor-Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Kepemilikan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.**

Kepemilikan Kartu Keluarga bagi penduduk sangat penting fungsinya bagi penduduk itu sendiri, dimana dengan adanya Kartu Keluarga dapat menjadi bukti status seseorang dalam sebuah keluarga yang mendapatkan pengakuan langsung dimata hukum dan negara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun telah melakukan pencatatan peristiwa penting. Hal tersebut diatas menunjukkan bahwa tingkat kesadaran penduduk akan pentingnya melakukan kepengurusan pembuatan maupun perubahan Kartu Keluarga masih kurang. Hal ini dikuatkan dengan masih kurang stabilnya jumlah tingkat laporan perubahan pada Kartu Keluarga oleh penduduk. Hal ini tentunya menyulitkan bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun untuk menentukan jumlah dari keluarga dan perubahan dalam keluarga tersebut di Kabupaten Karimun. Dalam meningkatkan aksesibilitas kepada penduduk tentunya pihak terkait yaitu Kecamatan maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun banyak menghadapi hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, faktor-faktor yang menjadi kendala yang selama ini dihadapi penduduk dan instansi terkait antara lain:

**a. Letak Geografis Antara Tempat Tinggal Penduduk Dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .**

Wilayah Kabupaten Karimun terdiri atas daratan dan perairan, dengan luas total wilayah mencapai 7.984 Km<sup>2</sup>, dengan luas perairan memiliki presentase jauh lebih besar yaitu 80,91% dibanding luas daratan yaitu 19,09%. Sebagai wilayah kepulauan, Kabupaten Karimun memiliki 249 buah pulau. Secara administrasi pemerintahan Kabupaten Karimun terdiri dari 12 kecamatan, di mana 8 dari 12 kecamatan tersebut terletak di pulau yang berbeda dengan Kabupaten induk. Transportasi utama yang menghubungkan satu pulau dengan pulau yang lain adalah kapal laut. Menurut Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Karimun yang menjadi penyebab malasnya penduduk untuk membuat Kartu Keluarga adalah jarak tempat tinggal penduduk yang jauh ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil apalagi penduduk yang tinggal di pulau-pulau. Terutama saat cuaca buruk, penduduk akan kesulitan menyebrang ke Kabupaten induk untuk membuat Kartu Keluarga. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, letak geografis Kabupaten Karimun yang merupakan gugusan pulau-pulau menjadi alasan utama penduduk yang akan mengurus masalah administrasi kependudukan. Jauhnya jarak antar kecamatan untuk sampai ke kabupaten induk yang terpisah oleh pulau membuat penduduk malas untuk mengurusnya karna berfikir waktu yang akan terbuang dan biaya yang dikeluarkan akan banyak. Tentunya perlu perhatian yang lebih dari pemerintah untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada penduduk untuk mendapatkan pelayanan agar pelayanan prima dapat tersalurkan sampai kepada penduduk dengan semestinya.

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

Kultur “tiba masa tiba akal” di Kabupaten Karimun masih menjadi hal yang mengikat kuat dalam kehidupan masyarakatnya. Kultur ini diartikan apabila seseorang memiliki suatu keperluan yang mendesak, baru mereka akan mencari hal yang mereka perlukan tersebut. Hal ini dibuktikan melalui pengamatan, fakta yang penulis temukan adalah banyak masyarakat yang membuat Kartu Keluarga saat mereka membutuhkan terutama masalah ekonomi. Hal ini ditegaskan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Karimun berdasarkan hasil wawancara, bahwa kebanyakan penduduk Kabupaten Karimun hanya mengurus Kartu Keluarga pada saat diperlukan saja, seperti saat membutuhkan Kartu Keluarga sebagai persyaratan untuk mendapatkan bantuan sosial dsb. Di luar dari pada itu penduduk tidak mengurus Kartu Keluarga. Apabila sudah terdesak penduduk sendiri cenderung memaksa penyelesaian Kartu Keluarga tersebut dalam waktu yang cepat. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di lapangan, kebanyakan masyarakat mengurus Kartu Keluarga masuk dalam kategori terlambat., Mereka melakukan perubahan Kartu Keluarga di luar batas waktu maksimal pelaporan, yaitu 30 (tiga puluh) hari setelah

perubahan di keluarga terjadi. Hal tersebut dikarenakan penduduk sendiri masih banyak yang menganut kultur “tiba masa tiba akal”.

**c. Kurangnya Kelengkapan Berkas yang Diajukan oleh Penduduk**

Aparat terkait baik itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan berbagai upaya agar masyarakat lebih berpartisipasi dalam pembuatan Kartu Keluarga. Perbaikan demi perbaikan dilakukan demi memenuhi kebutuhan penduduk, salah satunya adalah dengan menyediakan brosur-brosur dan pamflet yang menjadi wadah bagi penduduk untuk mengetahui prosedur pencatatan sipil terutama untuk pembuatan Kartu Keluarga. Selain itu juga, aparat telah menyediakan dokumen persyaratan dalam bentuk daftar cetak. Informasi-informasi yang diperuntukkan bagi penduduk tersebut diharapkan dapat membantu penduduk yang akan melengkapi data yang akan diberikan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk selanjutnya diproses dan dibuatkan Kartu Keluarganya. Namun masih banyak penduduk yang belum juga melengkapi berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan. Dari hasil wawancara dengan petugas bagian pelayanan dan operator masih ada penduduk yang belum melengkapi data-data yang diperlukan dalam pembuatan Kartu Keluarga sehingga menyebabkan lamanya pengolahan data-data yang kemudian akan diterbitkan sebagai Kartu Keluarga. Contohnya yaitu orang yang baru pindah dari luar kota ingin membuat kartu keluarga tapi belum mengurus surat pindah datang nya, ini menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sebagai instansi pelayan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan kemudahan kepada penduduk untuk mengurus Kartu Keluarga. Namun, dari pihak penduduk itu sendiri masih saja ada yang kurang peduli untuk hal tersebut.

**d. Cuaca**

Pada pelaksanaan program pelayanan keliling ini cuaca merupakan faktor terpenting dalam kelancaran dari program tersebut, dikarenakan apabila cuaca buruk mempengaruhi perjalanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, karena akses yang dilakukan tentunya menggunakan transportasi laut seperti kapal, apabila kondisi cuaca yang sangat buruk tentu mempengaruhi ombak dan juga angin laut. Cuaca juga mempengaruhi dari proses penerbitan kartu keluarga karena alat yang digunakan membutuhkan jaringan yang minimal 3G biasanya apabila cuaca memburuk dipulau-pulau kecil jaringan akan sangat jelek bisa hilang total, dan bisa juga hanya 2G. Juga apabila cuaca jelek sering terjadi mati listrik, apabila jaringan dan juga listrik tidak memadai maka penerbitan tidak akan dapat dilakukan pada hari itu. Karena data hanya bisa diambil dan tidak langsung di input hari itu juga, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan membawa berkas dataan

kembali ke kota induk yaitu tanjung balai karimun untuk diinput datanya karena di kota induk biasanya jaringan bagus yang minimal 3G, dan terbitannya akan dikirim ke kantor lurah maupun kecamatan dipulau tersebut apabila sudah terbit Kartu Keluarganya. Jadi cuaca merupakan faktor yang sangat penting dalam kelancaran program pelayanan keliling ini.

### **3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Untuk Meningkatkan Partisipasi Penduduk Terhadap Kepemilikan 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 Kabupaten Karimun yakni:

#### **a. Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi**

Kegiatan sosialisasi merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang/ instansi tertentu dengan tujuan memberikan pemahaman kepada penduduk mengenai suatu hal agar penduduk tersebut mengetahui dan memahami maksud yang ingin disampaikan oleh seseorang/ instansi yang mengadakan kegiatan tersebut. Berkaitan dengan Kartu Keluarga, sosialisasi yang diadakan bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada penduduk akan pentingnya kepemilikan Kartu Keluarga selain itu pihak terkait juga akan menjelaskan sedikit tentang proses atau alur pembuatan Kartu Keluarga beserta apa-apa saja yang harus disediakan sebelum membuat Kartu Keluarga. Adapun bentuk sosialisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun adalah dengan mengunjungi masing-masing kecamatan ataupun mengumpulkan pihak terkait langsung di Kabupaten Karimun, terutama penduduk yang berada di desa-desa kepulauan. Sosialisasi dilakukan setiap 1 tahun sekali dan dilakukan dengan mengumpulkan masing-masing aparatur kecamatan, perangkat desa dan kelurahan, tokoh masyarakat, penduduk yang diadakan di gedung pertemuan.

#### **b. Pelaksanaan Metode Jemput Bola-Antar Bola**

Metode jemput bola-antar bola merupakan metode yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dalam meningkatkan minat masyarakat membuat Kartu Keluarga. Dalam metode ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun mengambil peran penting sebagai dinamisator yang menggerakkan masyarakat untuk membuat Kartu Keluarga. Metode ini dilakukan dengan cara menurunkan langsung para aparat dinas untuk melakukan perekaman dan pengurusan ke aula desa dan akan langsung diterbitkan hari itu juga apabila tidak ada hambatan pada jaringan dan akan langsung diserahkan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, mengatakan bahwa saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun telah melaksanakan metode jemput bola-antar bola. Metode ini dilakukan

agar memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membuat Kartu Keluarga terutama untuk masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Dinas. Sehingga hak masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan dapat terpenuhi.

### **c. Pendidikan Dan Pelatihan Bagi Aparat**

Berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada penduduk dalam pembuatan Kartu Keluarga, aparat terkait yakni aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dan aparat Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun perlu mendapatkan pendidikan dan pelatihan teknis, bimbingan teknis dan pengetahuan mengenai prosedur pembuatan dan pelayanan Administrasi Kependudukan yang akan diberikan kepada penduduk. Hal tersebut termasuk dalam salah satu fungsi Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dimana fungsinya melaksanakan dan membina kependudukan dan catatan sipil. Selain itu perlu juga adanya pengawasan, pembinaan bagi operator dinas serta evaluasi pelaksanaan dalam proses pengentrian data kependudukan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Karimun bahwa pemberian pendidikan dan pelatihan teknis, bimbingan teknis dan pengetahuan terhadap para aparatur pelaksana perlu diadakan dan setelah itu akan dilakukan pula pengawasan, pembinaan bagi operator dinas serta evaluasi dalam setiap kegiatannya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi penduduk agar tidak ada lagi keluhan dalam proses pelaksanaannya. Adanya pendidikan, pelatihan, bimbingan teknis serta pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dapat memberikan manfaat yang baik bagi penduduk, dimana pelayanan yang diberikan kepada penduduk akan berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Hal tersebut dapat mewujudkan suatu pelayanan prima bagi penduduk.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Aksesibilitas yang diperoleh penduduk di luar Kabupaten induk dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dapat diartikan sebagai kemudahan yang didapatkan dan dirasakan oleh penduduk baik dalam segi pelayanan, prosedur yang telah ditetapkan, tata cara kepengurusan yang berhubungan dengan kepemilikan Kartu Keluarga bagi penduduk dan untuk menunjang kelengkapan dokumen kependudukan seseorang didalam suatu keluarga serta mengesahkan kedudukan seseorang itu di hadapan hukum sebagai alat bukti yang kuat. Aksesibilitas yang dirasakan oleh penduduk sangat dipengaruhi oleh peran instansi dengan kepengurusan kegiatan pencatatan sipil. Hal tersebut merupakan aspek penting yang dapat diberikan dalam bentuk kemudahan yang diukur berdasarkan hasil wawancara kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan penduduk.

#### IV. KESIMPULAN

**Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan, tentang Aksesibilitas Pelayanan dalam Kepemilikan Kartu Keluarga di dinas Kepulauan Riau, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :**

1. Aksesibilitas penduduk dalam memperoleh pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dirasa masih sangat kurang. Masih banyak penduduk yang belum merasakan aksesibilitas yang tinggi dari pemerintah baik itu dari segi jarak maupun sarana transportasi. Jarak yang jauh dan susahnyanya dalam hal transportasi menyebabkan masih banyaknya penduduk yang tidak membuat maupun melaporkan perubahan pada Kartu Keluarganya. Besarnya biaya yang dikeluarkan penduduk untuk sampai ke Kabupaten induk juga banyak dikeluhkan oleh penduduk. Hal ini di sebabkan karena jarak Kabupaten induk yang terpisah antara masing-masing kecamatan.
2. Terdapat berbagai faktor yang menyebabkan penduduk malas untuk mengurus pembuatan dan perubahan Kartu Keluarga. Berdasarkan pengamatan penulis, faktor-faktor yang menghambat yakni:
  - Letak antara tempat tinggal penduduk dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jauh terutama untuk penduduk yang berada di desa-desa kepulauan.
  - Banyak penduduk yang masih menganut kultur “tiba masa tiba akal” dimana hanya membuat dan melaporkan perubahan Kartu Keluarga saat dibutuhkan, seperti saat anak akan masuk sekolah dan mengurus kepentingan lainnya.
  - Berkas yang diajukan oleh penduduk dalam pengurusan Kartu Keluarga masih banyak yang belum dilengkapi sehingga menyulitkan untuk proses pemasukan data kependudukan.
  - Cuaca merupakan faktor paling penting pada kelancaran pelaksanaan pelayanan keliling yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena apabila cuaca buruk mempengaruhi perjalanan dan juga mempengaruhi jaringan alat perekaman Kartu Keluarga.
  - Sarana dan fasilitas pendukung yang kurang memadai, sehingga menyebabkan lamanya proses pengentrian data yang akan dimasukkan oleh bagian operator.
3. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Keluarga penduduk antara lain:
  - Melaksanakan kegiatan sosialisasi tentang pentingnya kepemilikan Kartu Keluarga.
  - Menggunakan metode jemput bola-antar bola yang dalam pelaksanaannya dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membuat Kartu Keluarga.
  - Dalam meningkatkan kualitas pegawai dengan mendorong dan

merekomendasikan pegawai yang memiliki potensi untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Sedangkan untuk kuantitas yaitu dengan pengajuan permohonan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun untuk penambahan pegawai di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan kerjasama dengan instansi serta perusahaan-perusahaan yang ada di Kabupaten Karimun.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan kondisi yang terjadi dilapangan. Penelitian ini juga menarik informasi dari informan yang belum lengkap dan informasi yang diberikan belum semuanya sempurna untuk dijadikan bahan refrensi Aksesibilitas Pelayanan Dalam Kepemilikan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

**Arah Masa Depan Penelitian: (future work):** Peneliti menyadari masih awalnya temuan pada pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti berharap dan menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan Aksesibilitas Pelayanan Dalam Kepemilikan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang turut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku-buku:

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

J, M. L. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Kotler, P. and Keller, K.L. (2009). *Marketing Management: 13th Edition*. New Jersey: Upper Saddle River.

Mantra, Ida Bagoes. 2015. *Demografi Umum*. Yogyakarta. PustakaPelajar

Nazir. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.  
Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama

Siswosoediro, Henry S. dan Veronika Dian A. (2008). *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (identitas)*, Jakarta: Visimedia.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Tamin, O. Z. (2000). *perencanaan dan permodelan transportasi*. Bandung: ITB.

Tarigan, Robinson. 2008. *Perencanaan Pembangunan Wilayah*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Depdiknas

Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara

Wardani, I.G.A.K. 2010. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Universitas Terbuka

## 2. JURNAL

Katrina. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. *core.ac*.

Lestari, N. (2016). implementasi program pelayanan keliling atau di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *scholar.unand*.

Putri, A. N. (2020). pelayanan Kartu Keluarga di Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung). *LAIN TULUNGAGUNG*

### **3. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 18 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

#### **3. Sumber\_Sumber Lain**

[www.lendoot.com](http://www.lendoot.com)

<https://dukcapiltbk.com/berita-pelayanan-keliling-pendaftaran-penduduk-dan-pencatatan-sipil-karimun.html>

<http://lendoot.com/ini-alasan-masyarakat-enggan-urus-kartu-keluarga/>

<https://www.beritaekspres.com/2017/08/21/disdukcapil-karimun-luncurkan-inovasi-baru-pelayanan-masyarakat/>

<http://batamnews.co.id/berita-25488-disdukcapil-karimun-luncurkan-program-inovasi-pembuatan-kartu-keluarga.html>

<https://peta-kota.blogspot.com/2017/01/peta-kabupaten-karimun.html>