

**AKSESIBILITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI
MASYARAKAT HINTERLAND
(Studi Kasus Kecamatan Galang Kota Batam)**

SKRIPSI



Oleh

**Vivi Kurniati
151010053**

**PRORAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**AKSESIBILITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI
MASYARAKAT HINTERLAND
(Studi Kasus Kecamatan Galang Kota Batam)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Vivi Kurniati
151010053**

**PRORAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 12 Februari 2019
Yang membuat pernyataan,

Vivi Kurniati
151010053

**AKSESIBILITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI
MASYARAKAT HINTERLAND
(Studi Kasus Kecamatan Galang Kota Batam)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh

Vivi Kurniati

151010053

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 12 Februari 2019

Azhar Abbas, S.Sos.,M.Si

Pembimbing

ABSTRAK

Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki jumlah penduduk yang sangat besar dan menyebar di seluruh bagian wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kendala dalam mengakses pelayanan publik yang dihadapi masing-masing kelompok masyarakat berbeda-beda, termasuk kendala yang dihadapi oleh masyarakat yang tinggal di pulau-pulau terpencil seperti yang terdapat di Kota Batam. Peningkatan jumlah penduduk Kota Batam yang cukup signifikan setiap tahunnya tentunya berimplikasi juga pada meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik di Kota Batam termasuk pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi kebutuhan yang vital bagi setiap warga negara karena sebagai identitas kependudukan yang menunjukkan bahwa bersangkutan mempunyai kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Galang, Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Galang serta faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Galang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Galang masih rendah dan perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan sudah baik, tetapi standar pelayanan masih perlu ditingkatkan. Faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan yaitu kompetensi pegawai, faktor organisasi dan faktor kesadaran masyarakat. Faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan yaitu kurangnya jumlah pegawai, sarana dan prasarana yang kurang. Peran pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Galang Kota Batam sudah cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan lagi pelaksanaannya sehingga lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Aksesibilitas; Pelayanan Administrasi Kependudukan; Kecamatan Galang

ABSTRACT

As an archipelagic country, Indonesia has a large population and spreads throughout the territory of Indonesia. Constraints in accessing public services faced by each community group vary. the increase in the population of Batam City every year certainly has implications for the increasing need for public services in Batam, including in the field of population administration. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach to describe the accessibility of population administration services, the quality of population administration services, as well as factors that influence population administration services in the Galang District office. The results of this study indicate that the accessibility of population administration services in the Galang District office is still low and needs to be improved. Service quality is good, but service standards still need to be improved. Factors supporting population administration services are employee competencies, organizational factors and public awareness factors. Factors inhibiting population administration services are lack of staff, facilities and infrastructure that are lacking. The role of the government in improving the accessibility of population administration services in the office of the Galang District of Batam City is quite good but it needs to be improved again so that is more effective and efficient.

Keywords: *Accessibility; ID Card Service; Galang District*

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu S1 pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis, menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum.,M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
4. Bapak Azhar Abbas S.Sos.,M.Si. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Administrasi Negara.
5. Ibu Ulina Harma S.AP., M.AP. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Administrasi Negara.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Negara dan Staff Universitas Putera Batam.

7. Bapak Amri Amis, S.AP selaku Camat di Kantor Kecamatan Galang Kota Batam.
8. Bapak Alowadodo selaku Kasi Bidang Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Galang Kota Batam.
9. Ibu Herli Yusdina Aritonang selaku Analis Pelayanan di Kantor Kecamatan Galang Kota Batam.
10. Ibu Jirzah Wahyuni selaku staff di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Batam.
11. Masyarakat Pulau Air Raja, Pulau Subang Mas, Pulau Tunjuk, Pulau Karas yang telah membantu penulis selama penelitian.
12. Ayahanda Sarkawi bin Sanap dan Ibunda Jusnawati yang selalu memberikan doa terbaik dan dukungan terbaik, serta selalu menjadi semangat bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
13. Saudara-saudara tercinta John Fikri, Rahmiati, Vera Hikmatullah, Fitria Ningsih, Leksita Handayani, Indah Lestiana, Sarkandi, Rahmat Oktori Kurniawan dan Melisa Maharani yang selalu ada untuk memberikan dukungan.
14. Teman-teman yang selalu setia menemani dan menyemangati penulis saat melakukan penelitian di pulau-pulau: Frisma Kusuma Dewi, Firman Alhaadi, Meri Andini, Ferianto Kasmadi, Taruli Asi Juniarta, Aci Nofriyanti, Fendi Wahyu Purwoko, Aidil Alimudin, Irfan Syahreza, Debby Sintia, Siti Hardiyanti dan Kurnia Puspita Sari.

15. Kakak-kakak sayang Lucky Diyanti dan Yolanda Sari yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

16. Rekan-rekan seperjuangan Prodi Administrasi Negara angkatan 2015 yang penulis sayangi.

Dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penelitian ini, dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam , 12 Februari 2019

Vivi Kurniati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Pelayanan Publik	9
2.1.1 Definisi Pelayanan.....	9
2.1.2 Prinsip-prinsip pelayanan.....	11
2.1.3 Standar Pelayanan Publik	12
2.1.4 Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik	13
2.1.5 Asas Pelayanan Publik	15
2.1.6 Kelompok Pelayanan Publik	15
2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan Publik	16
2.2 Administrasi Kependudukan	18
2.3 Kecamatan	20
2.4 Aksesibilitas	22
2.5 Hinterland.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	24
2.7 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Fokus Penelitian	31
3.3 Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis Data	34
3.6 Keabsahan Data.....	36
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.2 Aksesibilitas Masyarakat Hinterland Kecamatan Galang	59
4.1.3 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Galang	59

4.1.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Galang.....	68
4.2 Pembahasan	71
4.2.1 Aksesibilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat <i>Hinterland</i> di Kecamatan Galang	71
4.2.2 Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Galang	73
4.2.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Galang	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI	
LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Batam	3
Tabel 1.2 Rekap Pendaftaran Keluarga (PK)	5
Tabel 3.1 Data Informan.....	33
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	38
Tabel 4.1 Gambaran Umum Kelurahan-kelurahan di Kecamatan Galang.....	40
Tabel 4.2 Standar Pelayanan Publik Kecamatan Galang	52
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Galang Tahun 2015-2017	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Galang.....	43
Gambar 4.2 Jumlah Sumber Daya Manusia Kecamatan Galang Berdasarkan Jenjang Pendidikan	57
Gambar 4.3 Jumlah Sumber Daya Manusia Kecamatan Galang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4.4 Ruang Pelayanan Kecamatan Galang	63
Gambar 4.5 Kotak Saran Kecamatan Galang.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah kepulauan terbesar di dunia, terdiri 17.508 pulau (besar dan kecil) tersebar di sekitar Garis Khatulistiwa, memiliki pulau kecil sekitar 10.000 sampai 15.000 jumlahnya, ada yang berpenduduk maupun yang tidak berpenduduk. Salah satu isu strategis yang dihadapi Indonesia adalah masalah pelayanan publik yang merupakan sarana pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap warganya kerana hak untuk mengakses pelayanan publik yang adil dan tanpa diskriminasi bagi setiap warga negara dijamin dalam undang-undang.

Diversitas akan kebutuhan pelayanan publik menjadi suatu keniscayaan bagi negara dengan keberagaman budaya, demografi, etnis, dan perkembangan sosial ekonomi seperti Indonesia. Kendala dalam mengakses pelayanan publik yang dihadapi masing-masing kelompok masyarakat tentu berbeda-beda, termasuk kendala yang dihadapi oleh masyarakat yang berada di wilayah seperti pulau-pulau terpencil dan tertinggal.

Administrasi kependudukan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara merupakan suatu sistem yang berkaitan antara satu sama lain. administrasi kependudukan dilihat dari sisi kepentingan penduduk harus dapat memenuhi hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa ada diskriminasi dalam

pelaksanaannya. Sebagai identitas kependudukan yang menunjukkan bahwa bersangkutan mempunyai kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap yang dijamin oleh Undang-undang yaitu bahwa setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum, pelayanan administrasi kependudukan menjadi kebutuhan yang vital bagi setiap warga negara.

Peran daerah dalam keberhasilan layanan publik administrasi kependudukan khususnya E-KTP tentu sangat penting. Hal ini dilihat dari bagaimana kemampuan lembaga daerah dalam melaksanakan kewenangannya karena pada dasarnya kewenangan pencatatan kartu tanda penduduk elektronik secara rutin telah diberikan kepada daerah khususnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten/Kota. Terkait dengan pelayanan publik, ada kontradiksi di mana organisasi regional juga memiliki keterbatasan baik dalam hal sumber daya manusia, infrastruktur, dan alat distribusi. Selain itu, kurangnya tanggapan publik terhadap pentingnya data demografi juga merupakan masalah.

Provinsi Kepulauan Riau merupakan satu dari provinsi yang ada di Indonesia yang terdiri dari 2 Kota yaitu Kota Tanjung Pinang dan Kota Batam, dan 5 Kabupaten yaitu Kabupaten Lingga, Kabupaten Karimun, Kabupaten Kepulauan Anambas, Kabupaten Natuna, dan Kabupaten Bintan. Wilayah Kepri membentang dari selat malaka hingga laut natuna yang hanya 4 persen dari wilayahnya merupakan wilayah darat, sisanya 96 persen merupakan lautan.

Menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK), terintegrasinya dokumen kependudukan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat

merupakan tujuan dari Undang-undang Tentang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013, hambatan geografis menjadi kendala dalam penyediaan pelayanan yang bermutu, mudah diakses dan terjangkau.

Kota Batam secara geografis terdiri dari 186 pulau besar dan kecil dengan luas wilayahnya yaitu 1.570,35 KM² dengan Batam sebagai pulau terbesar yang memiliki luas 415 km² disebut dengan *bonded area* atau *mainland*, sedangkan pulau-pulau kecil yang mengelilingi di sekitarnya disebut sebagai *hinterland*.

Kota Batam terbentuk dengan berlakunya Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999, yang sebelumnya Kota Madya Administratif menjadi Daerah Otonom yang terdiri dari 8 Kecamatan dan 35 Kelurahan serta 16 Desa. Kemudian, wilayah administrasi Kota Batam berubah menjadi 12 Kecamatan dan 64 kelurahan dengan keluarnya Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2005.

Berikut adalah jumlah penduduk kota Batam dari Tahun 2012-2016 berdasarkan data dari BPS.

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kota Batam

No.	Tahun	Jumlah Penduduk
1	2012	1.047.534 jiwa
2	2013	1.094.623 jiwa
3	2014	1.141.816 jiwa
4	2015	1.188.985 jiwa
5	2016	1.236.399 jiwa

(sumber: *kepri.bps.go.id*)

Tabel di atas menunjukkan peningkatan jumlah penduduk Kota Batam yang cukup signifikan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk ini tentunya berimplikasi juga pada meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik di Kota Batam termasuk pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Batam menjadi Kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Kepulauan Riau, hal ini disebabkan

karena sebagai Kota industri Batam menjadi tujuan para pencari kerja setiap tahunnya. Hal ini pula yang melatarbelakangi lahirnya Perda Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam.

Salah satu Kecamatan yang berada di wilayah administratif Kota Batam adalah Kecamatan Galang yang terbentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 dan dengan Surat Keputusan Walikota Batam No, Kpts.02/II/2000 pada maret Tahun 2000. Jumlah Kelurahan yang ada sekarang menjadi 8 Kelurahan dengan Sembulang sebagai Ibukota Kecamatannya.

Permasalahan yang dihadapi wilayah seperti Kecamatan Galang adalah minimnya sarana dan prasarana dan juga kondisi wilayah dengan penduduknya yang tidak terkonsentrasi dan menyebar di beberapa pulau sehingga menjadi kendala dalam kemajuan wilayahnya. Luas wilayahnya adalah 2.018,494 km² dengan luas daratan hanya sekitar 350,764 km². Jarak antar pulau cukup jauh tentunya, dan Kelurahan Pulau Abang sebagai wilayah terjauh dengan jarak tempuh 48,77 km yang hanya bisa ditempuh melalui jalur laut. Dari 8 Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Galang, yang bisa dijangkau melalui jalur darat hanya 4 Kelurahan.

Pada akhir Desember 2017 tercatat jumlah penduduk Kecamatan Galang adalah 15.941 jiwa. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam pada tahun 2017 hanya sekitar 10.308 jiwa yang sudah memiliki E-KTP dari total 11,121 jiwa penduduk yang wajib memiliki E-KTP.

Tabel 1.2 Rekap Pendataan Keluarga (PK)

No.	Kelurahan	Jumlah Keluarga		
		Yang ada	Yang didata	Belum Terdata
1.	Kel. Sijantung	475	378	97
2.	Kel. Karas	761	729	32
3.	Kel.Sembulang	683	683	111
4.	Kel. Subang Mas	235	235	0
5.	Kel. Rempang Cate	796	659	137
6.	Kel. Air Raja	163	132	31
7.	Kel. Pulau Abang	450	435	15
8.	Kel. Galang Baru	857	805	52
Kecamatan		4.420	3.945	475

(Sumber: Kecamatan Galang 2018)

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat bahwa masih ada yang belum terdata di Kecamatan Galang untuk pengurusan Kartu Keluarga. Hal ini bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor yang diantaranya bisa saja karena sulitnya akses pelayanan dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung sehingga menyebabkan proses registrasi penduduk menjadi kurang efektif dan efisien. Faktor penyebab inilah yang harus mendapat perhatian lebih untuk memecahkan permasalahan kependudukan yang ada.

Wilayah-wilayah kepulauan, kelautan, maritim, terisolasi, terpencil, tertinggal, perbatasan, pesisir dan pulau-pulau kecil pada umumnya merupakan wilayah yang kurang maju atau lamban berkembang. Oleh karena itu perlu dilakukan pembahasan tentang karakteristik wilayahnya, apa hambatan yang dihadapi, dan bagaimana menyusun strategi pengembangannya masing-masing daerah tersebut, sehingga pokok bahasan mengenai daerah-daerah tersebut menjadi sangat penting untuk dibahas.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Moestopo yang berjudul *Public Service Dynamics in Population Administration Sector: A Study on Electronic ID Card Service in Makassar*, menunjukkan bahwa dalam hal layanan publik, ada kontradiksi di mana organisasi regional juga memiliki keterbatasan baik dalam hal sumber daya manusia, infrastruktur, dan alat distribusi. Selain itu kurangnya tanggapan publik terhadap pentingnya data demografi juga merupakan masalah. Ini sangat jelas dalam penelitian yang dilakukan di Makassar. Ada dua masalah utama dalam layanan publik e-ID Card di Makassar, yaitu: 1) institusi daerah yang masih lemah baik dalam hal sumber daya manusia, peralatan, dan distribusi dan 2) pemahaman publik yang masih rendah dan belum responsif terhadap peristiwa demografi.

Berdasarkan prapenelitian di lapangan, kondisi geografis Kecamatan Galang dan jarak tempuh yang harus masyarakat lalui dari tempat tinggal mereka untuk menuju pusat pelayanan administrasi kependudukan yaitu kantor Kecamatan Galang sangat jauh sehingga menjadi kesulitan dalam mengakses pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Galang padahal Kecamatan merupakan pusat pelayanan masyarakat sebagai simpul pelayanan (*front office*) dari SKPD tingkat Kabupaten/Kota.

Dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“AKSESIBILITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI MASYARAKAT HINTERLAND (STUDI KASUS KECAMATAN GALANG KOTA BATAM)”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Aksesibilitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat *Hinterland* di Kantor Kecamatan Galang?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Galang?
3. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Masyarakat *Hinterland* Di Kantor Kecamatan Galang?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat *hinterland* di kantor kecamatan galang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Galang.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis yang mendukung dan menghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat *hinterland* di kantor Kecamatan Galang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat secara teoritis dan praktis. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Agar dapat menjadi rujukan pengembangan keilmuan yang mengarah pada peningkatan aksesibilitas dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, khususnya administrasi kependudukan di daerah *hinterland*.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan atau sumbangan pikiran bagi pihak pemerintah setempat mengenai peningkatan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat *hinterland* dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas masalah ini lebih lanjut tentang masalah yang sama di masa akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan diartikan sebagai usaha membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010: 26) yang dimaksud dengan pelayanan yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya melalui sistem dan metode tertentu dengan latarbelakang faktor materi.

Pada hakekatnya pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang tidak berwujud dan tidak pula menghasilkan kepemilikan sesuatu, melainkan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan dari satu pihak ke pihak lainnya yang proses produksinya juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. sedangkan menurut Lovelock (Hardiyansyah, 2011:10) pelayanan memiliki ciri yaitu tidak tahan lama, berlangsung sebentar, tidak berwujud, tetapi bisa dirasakan dan dialami oleh si penerima pelayanan.

Menurut Poerwadarmita (Hardiyansyah, 2011:11) secara etimologi pelayanan berasal dari kata layan yang memiliki arti membantu menyiapkan atau mengurus apa apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan bisa juga diartikan sebagai sebagai perihal atau cara melayani, *service* atau jasa yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai

aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka memenuhi aturan perundang-undangan disebut dengan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara atas jasa, barang dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun individu, golongan dan organisasi merupakan objek yang dilayani sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.

Adapun pelayanan publik terbagi menjadi tiga bagian atau kelompok yaitu pelayanan barang, pelayanan administratif dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menyediakan bermacam jenis dokumen yang dibutuhkan seperti pembuatan sertifikat tanah, akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, akta kematian, izin mendirikan bangunan dan lainnya (Hardiyansyah, 2011:30).

2.1.2 Prinsip-prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sesuai dengan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 meliputi :

A. Sederhana

Sederhana artinya suatu pelayanan mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, dan terukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara. Pada hakekatnya, prinsip kesederhanaan lebih menekankan kepada prosedur-prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari persyaratan hingga teknis operasionalnya. Prosedur yang baik yaitu semakin sederhana tata urutan atau alur kerja dalam penyelenggaraan pelayanan. Artinya, menghilangkan simpul/meja dan pejabat/tugas yang tidak diperlukan atau tidak ada kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan.

B. Partisipatif

Artinya ada keterlibatan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan untuk memperoleh keselarasan berdasarkan komitmen dan kesepakatan bersama.

C. Akuntabel

Segala hal yang telah diatur dan ditetapkan dalam standar pelayanan harus akuntabel, artinya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak terkait serta dapat dilaksanakan dengan baik.

D. Berkelanjutan

Dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan, perbaikan standar pelayanan harus dilakukan terus menerus atau berkelanjutan.

E. Transparansi

Standar pelayanan harus bisa diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat.

F. Keadilan

Standar pelayanan harus adil, artinya harus bisa menjamin bahwa setiap masyarakat walaupun berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental dapat menerima pelayanan yang sama tanpa ada diskriminasi.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima layanan, dalam Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

- a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan; harus dapat ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.1.4 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2015:53) yaitu dimensi *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Setiap dimensi tersebut memiliki masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *tangibel* (berwujud) indikatornya yaitu dilihat dari kerapian atau penampilan petugas yang memberikan pelayanan, kenyamanan lokasi pelayanan diberikan, apakah pegawai yang memberikan pelayanan disiplin dalam melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan serta kemudahan dalam proses pelayanan.
2. Untuk dimensi *reliability* (kehandalan) dari apakah pelayanan yang dilakukan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, mampu atau tidaknya petugas untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, serta kecermatan petugas pelayanan dalam melayani pelanggan.
3. Untuk indikator dari dimensi *responsiviness* (ketanggapan) yaitu bagaimana petugas merespon setiap kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan

pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan) yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
5. Untuk dimensi *emphaty* (empati) terdiri atas indikator mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman (I. Bambang, 2011:123) diartikan sebagai ukuran apakah pelayanan yang diterima masyarakat sesuai antara harapan dengan kenyataannya. Dengan begitu, kualitas pelayanan terdapat dua unsur utama yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas pelayanan dikatakan baik jika pelayanan yang diterima atau dirasakan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya pelayanan itu dikatakan buruk atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima atau dirasakan masyarakat kurang sesuai dengan yang diharapkan.

2.1.5 Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.1.6 Kelompok Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat

kompetisi. Contoh : KTP, Akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.

2. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya
3. Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi terlaksananya pelayanan publik Menurut Moenir (2010:88-119) adalah :

1. Faktor kesadaran, yaitu keyakinan, ketetapan hati, keyakinan dan keseimbangan dalam jiwa seseorang yang didapat dari suatu proses berpikir dengan metode renungan sebagai pertimbangan atas perbuatan atau tindakan dilakukan setelahnya.
2. Faktor aturan, memiliki peran penting dalam mengatur segala tindakan atau perbuatan orang. Karena dalam komunitas masyarakat, orang tidak akan bisa hidup layak dan tenang tanpa adanya aturan sehingga semakin maju dan semakin majemuknya suatu masyarakat maka peranan aturan semakin besar dibutuhkan
3. Faktor organisasi, pada dasarnya organisasi pelayanan tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya akan tetapi ada sedikit perbedaan dalam

penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor pendapatan, yaitu seluruh penerimaan sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan. Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.
6. Faktor sarana pelayanan, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:
 - a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
 - b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
 - c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
 - d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin

- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

2.2 Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan segala kegiatan penataan dokumen dan penerbitan dokumen serta data kependudukan yang dilakukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain disebut dengan administrasi kependudukan.

Penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan merupakan kewajiban pemerintah Kabupaten Kota yang mempunyai kewenangan sebagai berikut :

- a. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- b. Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan;
- c. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan;
- f. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;

- g. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala Kabupaten/Kota; dan
- h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara merupakan suatu sistem yang berkaitan antara satu sama lain. administrasi kependudukan dilihat dari sisi kepentingan penduduk harus dapat memenuhi hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa ada diskriminasi dalam pelaksanaannya. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, memberikan perlindungan status hak sipil penduduk, menyediakan data dan informasi mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga

menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu, serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, merupakan tujuan dari administrasi kependudukan. (Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013).

2.3 Kecamatan

Definisi Kecamatan menurut PP Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan adalah bagian dari wilayah dalam lingkup Kabupaten/Kota yang dikepalai oleh seorang Camat. Jadi, secara hierarki Camat berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kedudukan Camat sebagai kepala wilayah artinya Camat merupakan kepala dari suatu wilayah yang disebut Kecamatan, dan jika dilihat dari kepala eksekutif, peran Camat adalah melaksanakan tugas pemerintahan.

Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Dalam konteks otonomi daerah, Kecamatan sebagai bagian wilayah administratif di bawah Kabupaten/Kota yang terbagi menjadi desa-desa atau kelurahan-kelurahan.

Penentuan beban kerja sebagaimana dimaksud pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 didasarkan pada jumlah penduduk, luas wilayah, dan jumlah Desa/Kelurahan. Dalam hal pelayanan administrasi kependudukan, sebagaimana dalam Undang-undang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa Unit

Pelaksana Teknis Dinas Instansi Pelaksana atau selanjutnya disebut UPTD instansi pelaksana adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang melaksanakan pencatatan sipil dengan kewenangan memberikan akta.

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 kewajiban Administrasi Kependudukan Instansi Pelaksana melaksanakan urusan administrasi kependudukan meliputi:

- a. Mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- c. Menerbitkan dokumen kependudukan;
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Selain itu, Instansi Pelaksana juga mempunyai kewenangan yang meliputi :

- a. Memperoleh keterangan dan data yang benar tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dilaporkan penduduk;
- b. Memperoleh data mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk atas dasar putusan atau pendapat pengadilan;
- c. Memberikan keterangan atas laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan, dan pembuktian kepada lembaga peradilan; dan

- d. Mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk kepentingan pembangunan.

2.4 Aksesibilitas

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung menyebutkan bahwa aksesibilitas merupakan kemudahan yang tersedia bagi semua orang tidak terkecuali para lansia dan orang yang berkebutuhan khusus dalam rangka terwujudnya kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Sedangkan menurut Rahardjo (2012: 124) definisi aksesibilitas adalah kemudahan pengangkutan, yaitu kondisi sarana angkutan yang senantiasa tersedia apabila seseorang ingin melakukan perjalanan, tidak ada kesulitan untuk mendapatkan fasilitas transportasi yang akan digunakan, selalu tersedia sarana angkutan transportasi yang dibutuhkan sehingga perjalanan yang dilakukan dapat terlaksana secara lancar, dan tidak mengalami hambatan.

Apabila jaringan pelayanan transportasi dapat menjangkau seluas mungkin wilayah yang dilayani maka dapat dikatakan aksesibilitasnya tinggi. Selain itu indikator waktu dan biaya juga menjadi ukuran aksesibilitas. Sehingga dapat disimpulkan yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kenyamanan mengenai ‘mudah’ atau ‘susahnya’ cara menjangkau lokasi dengan transportasi. dengan kata lain, konsep aksesibilitas menggabungkan pengaturan tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya .

Untuk mengukur tingkat kemudahan mencapai lokasi pelayanan diperlukan indikator aksesibilitas. Pertama, aksesibilitas antara kedua tempat dikatakan tinggi

apabila suatu tempat berdekatan dengan tempat lainnya, sebaiknya jika kedua tempat itu sangat berjauhan, aksesibilitas antara keduanya rendah. Akan tetapi meskipun jarak antara ke suatu tempat sangat berjauhan misalnya bandara, aksesibilitasnya dapat ditingkatkan dengan menyediakan sistem jaringan transportasi yang dapat dilalui dengan kecepatan tinggi sehingga waktu tempuhnya menjadi singkat. Maka, aksesibilitas tidak hanya dilihat dari indikator jarak karena terdapat faktor lain berupa waktu tempuh dan biaya.

Dalam konsep yang paling sederhana, aksesibilitas dinyatakan dalam bentuk ‘jarak’ yaitu suatu tempat dikatakan ‘aksesibel’ jika sangat dekat dengan tempat lainnya, dan ‘tidak aksesibel’ jika berjauhan. Namun aksesibilitas tidak hanya dilihat dari jarak antara kedua tempat, karena bisa saja, jika sistem transportasi antara kedua tempat diperbaiki (disediakan jalan yang baik dan pelayanan transportasi yang baik) sehingga waktu tempuhnya menjadi lebih singkat maka dapat dikatakan aksesibilitasnya lebih baik. Selanjutnya, misalkan terdapat pelayanan bus yang baik antara dua tempat akan tetapi, bagi orang miskin yang tidak mampu membeli karcis, aksesibilitas antara kedua lokasi tersebut tetap rendah bagi masyarakat tidak mampu mengaksesnya. Maka dari itu, biaya perjalanan juga menjadi indikator dalam mengukur aksesibilitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi aksesibilitas yaitu jarak, waktu tempuh, dan biaya.

2.5 Hinterland

Wilayah terpencil adalah wilayah yang terletak jauh dari pusat pengembangan, memiliki kondisi dan karakteristik wilayah mirip dengan wilayah

terisolasi, yaitu infrastruktur pembangunan yang kurang, layanan listrik dan air bersih tidak tersedia, layanan pendidikan dan kesehatan sangat kurang, sarana produksi terbatas, kemampuan tenaga kerja rendah, pendapatan dan kesejahteraan masyarakat rendah meskipun daerah-daerah terpencil memiliki potensi yang memadai dalam sektor sektor perikanan, perkebunan, atau pariwisata bahari. Karena penduduk sedikit, aksesibilitas transportasi terbatas dan tidak tersedianya modal yang cukup, maka potensi sumber daya ekonomi yang dimiliki daerah terpencil tidak dimanfaatkan secara efektif (A. Rahardjo, 2015:17).

2.6 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irma Suryani & Jamaluddin, yang berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattallasang Kabupaten Goa yang dimuat pada Jurnal Office volume 2 No 2, 2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Dengan hasil penelitian bahwa secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Gowa sudah cukup optimal. Alasannya karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Pattallasang secara transparansi menjelaskan kepada masyarakat tentang syarat-syarat dokumen yang harus dilengkapi sebelum mendapatkan pelayanan. Namun masyarakat terkadang memberikan uang untuk mengurus sepenuhnya kepada staf pengurus meskipun tidak ada pungutan administrasi apapun dalam pengurusan administrasi baik tingkat desa maupun Kecamatan. Kekurangan dalam proses pelayanan administrasi adalah waktu pelayanan kepada

masyarakat yang kadang terhambat disebabkan pegawai atau staf yang tidak ada di tempat atau datang terlambat karena ada urusan di luar.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Said Razi Sandika & Husaini Ibrahim, yang berjudul Dampak Pemekaran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya yang dimuat pada Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP UNSYIAH, Volume 3 No 1, Februari 2018. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian bahwa pemekaran kecamatan Lembah Sabil belum mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, setelah adanya pemekaran kecamatan ada beberapa aspek pelayanan publik yang sudah bisa dirasakan oleh masyarakat yaitu aspek kesederhaan dan keramahan, aspek kemudahan akses mendapatkan pelayanan, dan aspek keadilan yang merata atau kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan. Tetapi ada juga beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan Lembah Sabil yang belum terealisasi dengan baik sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat dalam mendapat pelayanan yang efektif dan efisien dari pemerintah yaitu aspek kejelasan dan kepastian pelayanan dan aspek kenyamanan pada saat melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Lembah Sabil. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lembah Sabil Kabupaten Aceh Barat Daya disebabkan oleh sarana dan prasarana kantor yang belum memadai, serta kurangnya pegawai kecamatan yang bisa

menguasai alat bantu pelayanan. Diharapkan agar pihak pemerintah Kecamatan Lembah Sabil dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Karol Teovani Lodan, yang berjudul Peran Strategis Kecamatan dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kecamatan Sagulung Kota Batam) yang dimuat pada Jurnal Sosial dan Humaniora , Volume 1 No 2, Tahun 2015. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif. Hasil penelitian meliputi, pertama, kewenangan walikota yang dilimpahkan kepada camat meliputi bidang pemerintahan, bidang pembangunan, bidang pendidikan dan kesehatan, bidang sosial dan kesejahteraan rakyat, bidang pertanahan dan bidang perizinan. Kedua, adapun jenis jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Kecamatan Sagulung meliputi, perpanjangan kartu tanda, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) bagi penduduk pindah atau datang dari luar kota Batam, pembuatan domisili usaha, pembuatan surat keterangan pindah, pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, pembuatan kartu kuning dan pembuatan surat keterangan lainnya. Simpulan dalam penelitian ini adalah kecamatan sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat belum menampakkan kontribusi yang maksimal karena hanya bersifat melaksanakan tugas-tugas administratif saja. Penguatan kelembagaan kecamatan akan sangat bergantung kepada kepala daerah (Bupati/Walikota) dalam melimpahkan kewenangannya sehingga dapat menjadi sebuah mekanisme pemberdayaan organisasi.

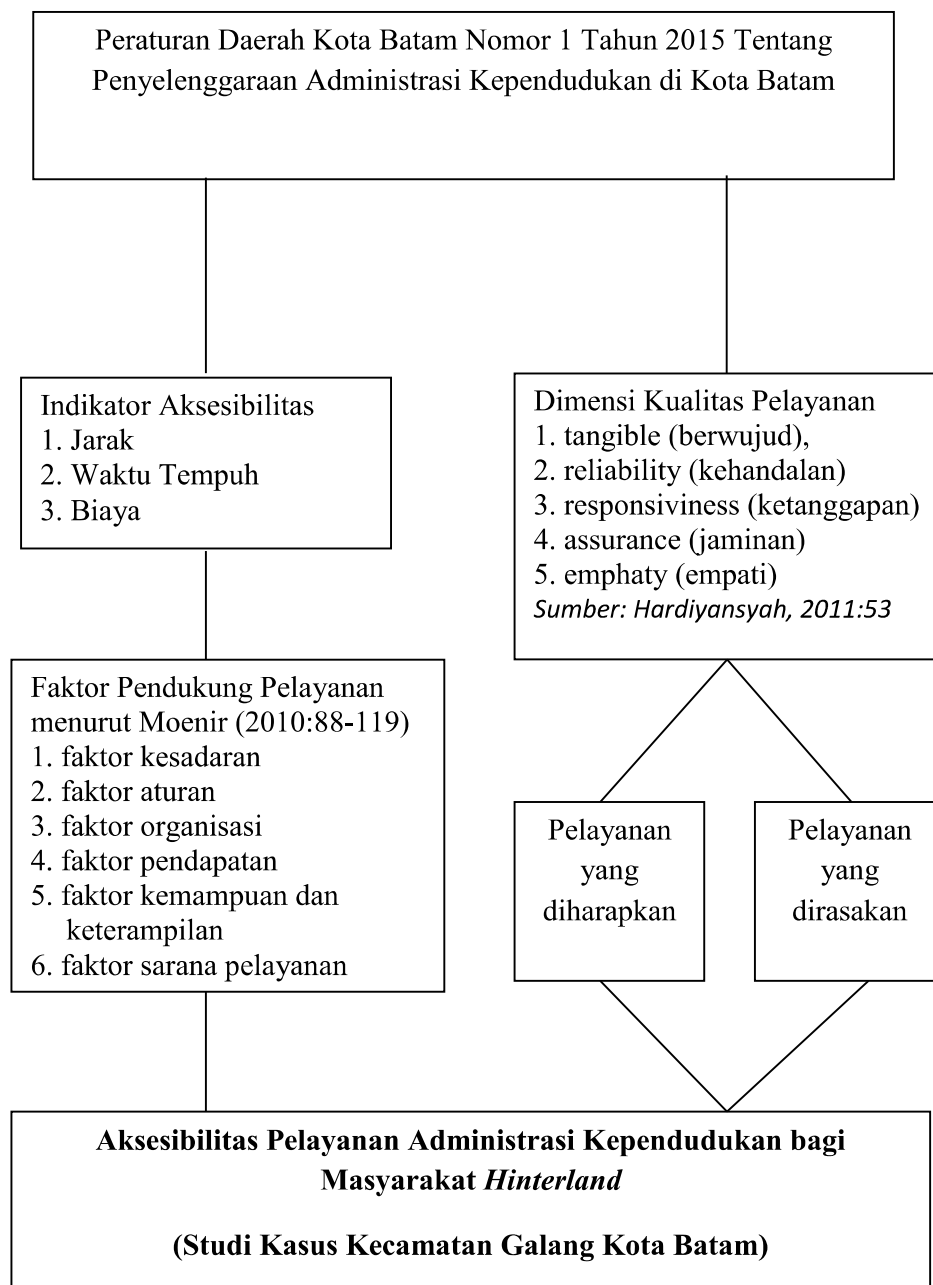
4. Penelitian yang dilakukan oleh Juman Wang, yang berjudul Studi Tentang Implementasi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kongbneg Kutai Timur yang dimuat pada eJurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Mulawarman, Volume 8 No 1, Tahun 2013. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian, bahwa minimnya fasilitas atau sarana prasarana pendukung dalam mengimplementasikan Administrasi Kependudukan serta kurangnya kesadaran masyarakat dengan pentingnya Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa Implementasi Undang-undang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kongbeng Kabupaten Kutai Timur masih kurang maksimal, selain itu, letak geografis Kecamatan Kongbeng yang berada jauh dari Catatan Sipil/Kabupaten Kota juga menjadi kendala sehingga sulitnya pelaksanaan Pendaftaran Penduduk, Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Data Kependudukan di Kecamatan .
5. Penelitian yang dilakukan oleh Riko Riyanda yang berjudul Faktor-faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, dimuat pada Jurnal Niara Volume 9, Nomor 2, Januari Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yaitu bahwa belum optimalnya pelayanan di Disdukcapil Kota Batam dari segi Tangibel, assurance dan reability masih belum optimal. Yang disebabkan sumber daya manusia dan faktor sarana dan prasarana serta sistem yang tidak transparansi. Sedangkan faktor yang mendukung adalah

data base online yang terintegrasi secara nasional sangat membantu agar tidak terjadi data ganda dokumen kependudukan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Moestopo yang berjudul *Public Service Dynamics in Population Administration Sector: A Study on Electronic ID Card Service in Makassar*, dimuat pada *International Journal on advanced science engineering information technology* volume 6, Nomor 6, tahun 2016. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian bahwa daerah memainkan peran utama dalam keberhasilan layanan publik administrasi kependudukan khususnya Kartu ID-e. Kemampuan lembaga pemerintah daerah dalam melaksanakan kewenangannya sangat penting karena pada dasarnya kewenangan pencatatan kartu elektronik secara rutin telah diberikan kepada daerah, khususnya kepada Departemen Kependudukan dan Catatan Sipil di kabupaten / kota. Pengembalian otoritas ini tentu konsisten dengan amanat UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam hal layanan publik, ada kontradiksi di mana organisasi regional juga memiliki keterbatasan baik dalam hal sumber daya manusia, infrastruktur, dan alat distribusi. Selain kurangnya tanggapan publik terhadap pentingnya data demografi juga merupakan masalah. Ini sangat jelas dalam penelitian yang dilakukan di Makassar. Ada dua masalah utama dalam layanan publik e-ID Card di Makassar yang dapat didaftarkan, yaitu: 1) institusi daerah yang masih lemah baik dalam hal sumber daya manusia, peralatan, dan distribusi dan 2) pemahaman publik yang masih rendah dan belum responsif terhadap

peristiwa demografi. Berkaca pada penelitian ini, pemerintah daerah harus bisa bergerak lebih cepat untuk mendorong efisiensi layanan eID Card (Recording and Printing) agar lebih produktif. Pada akhirnya, pelayanan publik dapat terus berjalan secara efisien sesuai dengan prinsip desentralisasi dan paradigma NPS. Hal ini dapat dilakukan setidaknya dalam dua langkah: untuk memastikan bahwa e-government berjalan di tingkat lokal, dan untuk memastikan upaya proaktif layanan publik.

2.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian memusatkan diri secara intensif pada satu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber dimaksudkan untuk menyajikan data yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan yang bertujuan untuk menggali fakta mengenai aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat *hinterland* di Kecamatan Galang Kota Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial. Karena adanya keterbatasan baik tenaga, biaya, dana dan waktu, serta supaya hasil penelitian lebih terfokus, peneliti tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan pelayanan administrasi yang ada di kecamatan Galang, maka peneliti akan memfokuskan pada administrasi kependudukan mengenai pengurusan KTP dan KK bagi masyarakat *hinterland* Kecamatan Galang Kota Batam.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

a. Interview

Dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan secara mendalam maupun secara bebas kepada informan yang dianggap mengetahui tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Galang. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, kemudian mengadakan tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

b. Observasi

Yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti, serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada dengan melakukan pengamatan langsung.

3.3.2 Data Sekunder

a. Studi Pustaka

Data diperoleh melalui studi pustaka yaitu dilakukan dengan mencari data-data pendukung (sekunder) pada berbagai literatur baik berupa buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, dokumen-dokumen hasil penelitian, serta bahan-bahan referensi lainnya yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

b. Penelusuran Data On-line

Informasi yang diperoleh dari penelusuran data dengan mengakses internet, untuk mencari sumber data yang berkenaan dengan kajian penelitian yang akan dilaksanakan seperti penelusuran berita dan fenomena serta mengakses data dari berbagai situs resmi untuk mendukung penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Gunawan (2013: 141) terbagi menjadi tiga macam yaitu wawancara , observasi, dan dokumentasi

- a. Wawancara, peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Kantor Kecamatan Galang Kota Batam, dan Masyarakat yang tinggal di pulau-pulau yang letaknya jauh dari Kantor Kecamatan Galang Kota Batam. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data yang memadai dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data harus memenuhi syarat tersebut (Sugiyono, 2013:400). Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Dengan penjelasan tersebut, maka pihak-pihak yang dijadikan informan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Informan

No.	Informan	Jumlah
1.	Staf Kecamatan	3
2.	Masyarakat	12

(Sumber: Data yang telah diolah, 2018)

- b. Observasi, peneliti melakukan observasi dengan datang secara langsung ke Kantor Kecamatan Galang Kota Batam dan mengunjungi pulau-pulau yang berada di wilayah Kecamatan Galang.
- c. Dokumentasi, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan bagi peneliti seperti laporan tahunan bidang pelayanan umum, data kepegawaian dan profil Kecamatan Galang serta dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2014:245) menyatakan analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2014:246) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data ini meliputi:

A. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan potonya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas, dan

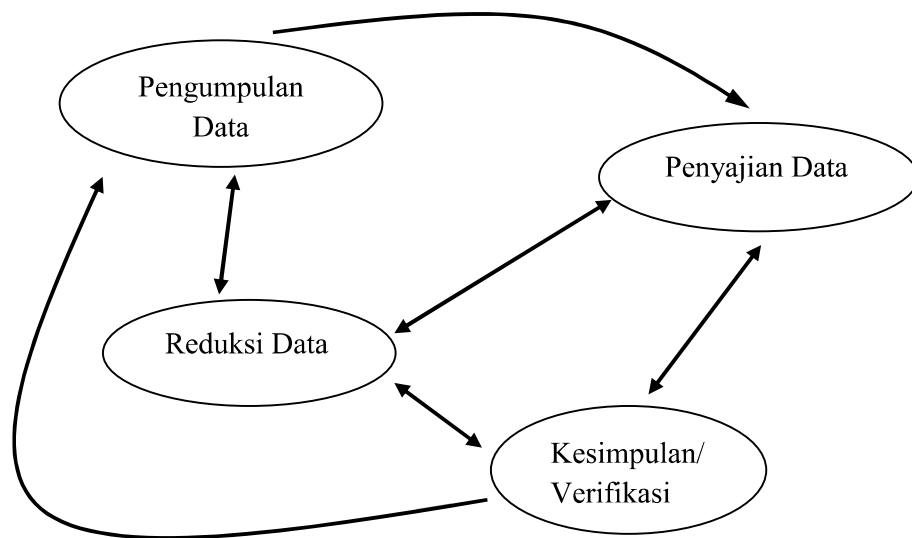
mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

B. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan flowchart. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif teks yang bersifat naratif.

C. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (*interactive model*)

(Sumber: Sugiyono, 2014:247)

3.6 Keabsahan Data

Moleong (2011 : 320) mengemukakan bahwa terdapat kriteria untuk memeriksa keabsahan data yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*) dan ketergantungan (*dependability*). Penerapan uji kredibilitas dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini dilakukan dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai teknik dan berbagai waktu. Ada tiga tahap triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk mengkaji kredibilitas data dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misal data yang diperoleh melalui wawancara lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang diperoleh melalui wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Pengujian keabsahan data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu/situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda,

maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kapasitas datanya. (Sugiyono, 2014 : 127)

Derajat keteralihan (*transferability*) merupakan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian dalam situasi lain. Oleh karena itu, orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*) maka laporan tersebut hi standar transferabilitas (Sugiyono, 2014 : 277).

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti (Sugiyono, 2014 : 277).

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

a. Lokasi

Penelitian ini bertempat di Kantor Kecamatan Galang Kota Batam, yang berlokasi di Desa Sembulang Kecamatan Galang. Selain itu, peneliti juga melakukan penelitian di desa-desa dalam ruang lingkup Kecamatan Galang yang berada di daerah *hinterland* yaitu Pulau Karas,

Pulau Mubud, Pulau Air Raja, Pulau Subang Mas, dan Pulau Tunjuk untuk mendukung penelitian dilakukan dengan maksimal.

b. Jadwal Penelitian

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		Oktober 2018				November 2018				Desember 2018				Januari 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Studi Pustaka	■	■	■													
2	Penyusunan Proposal	■	■	■													
3	Pengumpulan Data				■	■	■	■	■	■	■	■	■				
4	Penelitian Lapangan					■	■	■	■	■	■	■	■				
5	Pengolahan Data									■	■	■	■				
6	Analisis dan Kesimpulan													■	■	■	■
7	Penulisan Laporan Akhir													■	■	■	■
8	Penyerahan Laporan																■