

Disparitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Ktp Dan Akta Kelahiran Antara Wilayah Daratan Dan Kepulauan Di Kota Batam

Leonardo Christian^{1*}, Amirul Mustofah², Ika Devy Pramudiana³

¹⁻³Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Article Info: Accepted: 1 August 2025; Approve: 10 August 2025; Published: 14 August 2025

Abstrak: Pelayanan administrasi kependudukan merupakan aspek krusial dalam pemenuhan hak sipil bagi warga negara, tetapi daerah kepulauan sering mengalami tantangan besar dalam mengakses layanan tersebut. Studi ini menganalisis perbedaan layanan pembuatan KTP dan akta kelahiran antara wilayah daratan dan kepulauan di Kota Batam, yang memiliki sifat geografis khusus sebagai kota industri dan pariwisata serta daerah kepulauan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk kesenjangan pelayanan, faktor-faktor yang menyebabkannya, dan strategi adaptasi yang diambil oleh pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih inklusif. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui wawancara mendalam dengan staf Disdukcapil, pemuka masyarakat, dan warga, serta pengamatan langsung di lokasi layanan dan analisis dokumen kebijakan daerah. Temuan studi mengindikasikan bahwa penduduk daerah kepulauan menghadapi hambatan akses fisik karena jarak dan kurangnya transportasi, keterbatasan infrastruktur digital, serta mutu layanan yang belum sebanding dengan wilayah daratan. Inovasi digital seperti layanan daring dan sistem antrian online dianggap efektif di daerah daratan, namun belum maksimal menjangkau kepulauan karena keterbatasan infrastruktur internet dan pemahaman digital. Kesimpulan studi ini menegaskan ket vitalan strategi afirmatif yang berlandaskan keadilan spasial agar semua warga, baik di wilayah daratan maupun kepulauan, memperoleh hak administratif dengan adil dan bermartabat. Usulan yang diajukan mencakup peningkatan frekuensi layanan keliling, penguatan peran petugas setempat, pengembangan lokasi layanan tetap di kepulauan, serta program literasi digital agar transformasi layanan publik dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Disparitas Wilayah.

Correspondence Author: Leonardo Christian

Email: amirul.mustofa@unitomo.ac.id

This is an open access article under the [CC BY SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak sipil setiap warga negara (Siarni & Lestari, 2025). Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan akta kelahiran tidak hanya berfungsi sebagai identitas, tetapi juga sebagai akses bagi masyarakat untuk memperoleh layanan publik lainnya, termasuk pendidikan, kesehatan, dan perlindungan hukum. Di Indonesia sebagai negara kepulauan, pemerataan layanan administrasi kependudukan menghadapi tantangan khusus (Adryani, 2024; Sartje et al., 2024), mengingat kondisi geografis yang rumit, perbedaan infrastruktur, dan penyebaran sumber daya yang tidak seragam di berbagai daerah. Karena itu, penyebaran kualitas dan akses layanan administrasi kependudukan menjadi persoalan strategis yang perlu diteliti lebih lanjut.

Kota Batam sebagai area strategis nasional memiliki ciri khas wilayah yang istimewa, yaitu terdiri dari kawasan daratan utama dan wilayah kepulauan yang terpisah. Pertumbuhan ekonomi yang cepat, tingginya laju urbanisasi, serta lokasi geografis Batam yang berdekatan

dengan negara lain menjadikan kota ini sebagai pusat penting dalam dinamika demografi nasional. Meskipun demikian, fakta di lapangan menunjukkan perbedaan mencolok antara daerah daratan yang tergolong maju dan area kepulauan yang masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dalam hal akses transportasi, ketersediaan jaringan komunikasi, maupun keberadaan kantor layanan administrasi kependudukan. Situasi ini dapat menyebabkan perbedaan dalam pemenuhan hak-hak administrasi bagi warga yang tinggal di pulau-pulau.

Studi-studi sebelumnya lebih banyak menekankan pada faktor internal, seperti kemampuan aparatur dan inovasi layanan publik di daerah perkotaan (Lahutung et al., 2021; Sururi, 2016), atau secara lebih umum pada perbandingan antarprovinsi di seluruh Indonesia. Contohnya, sejumlah studi menunjukkan keberhasilan digitalisasi layanan kependudukan di kota-kota besar (Iqbal & Mirza, 2024; Mayasiana et al., 2024), tanpa menganalisis secara rinci kesenjangan yang ada di satu kota dengan wilayah kepulauan dan daratan seperti Batam. Kesenjangan ini menggambarkan terbatasnya penelitian yang mengeksplorasi disparitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di kawasan dengan karakteristik geografis daratan dan kepulauan, yang juga berfungsi sebagai inovasi sosial khas untuk mengkaji penerapan kebijakan pusat di tingkat daerah dengan kondisi geografis yang rumit.

Keunikan penelitian ini terletak pada penekanannya untuk membandingkan secara langsung mutu dan akses layanan pembuatan KTP serta akta kelahiran antara kawasan daratan dan kepulauan di Kota Batam. Studi ini juga mencerminkan pengalaman pengguna layanan, masalah yang dihadapi petugas, serta strategi penyesuaian pemerintah daerah dalam mengatasi kendala geografis dan teknologi. Sehingga, studi ini tidak hanya menghasilkan data deskriptif, tetapi juga menyuguhkan analisis kritis mengenai kesenjangan yang ada dan opsi kebijakan untuk meningkatkan inklusivitas layanan administrasi kependudukan di daerah kepulauan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan literatur tentang pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan di wilayah kepulauan, serta memberikan masukan empiris yang bermanfaat bagi pemerintah Kota Batam dan daerah lain yang memiliki karakteristik serupa. Penelitian ini turut memberikan sumbangan dalam pengembangan strategi layanan publik yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di daerah yang selama ini terpinggirkan secara geografis. Dengan metode komparatif dan analisis yang berfokus pada lapangan, diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret untuk mengurangi kesenjangan pelayanan, sehingga hak-hak administratif seluruh warga negara, baik di wilayah daratan maupun kepulauan, dapat dipenuhi secara adil dan merata.

Kajian Teori

Dalam studi administrasi publik kontemporer, mutu layanan publik menjadi tolok ukur signifikan bagi keberhasilan pelaksanaan pemerintahan, khususnya di era desentralisasi dan digitalisasi saat ini. Menurut Dwiyanto (2021) dalam "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia", reformasi pelayanan publik tidak hanya menekankan efisiensi, tetapi juga pada aspek keadilan dan inklusivitas agar semua segmen masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil, bisa merasakan pelayanan yang setara. Pandangan Osborne (Faradiba & Agung, 2025) dalam "The New Public Governance?" sejalan dengan ini, menyoroti pentingnya kolaborasi antar sektor serta penyesuaian kebijakan yang berdasarkan konteks lokal untuk menghadapi tantangan kompleks baik geografis maupun sosial, termasuk di daerah kepulauan seperti Batam.

Konsep disparitas layanan publik banyak diteliti dalam konteks perbedaan antara wilayah, baik antarprovinsi maupun dalam satu wilayah administratif (Suryo et al., 2025). Studi Anwar et al. (2023) yang mengkaji disparitas layanan kependudukan di Sulawesi Utara

mengungkapkan bahwa tantangan utama ada pada penyebaran sumber daya manusia, kurangnya infrastruktur teknologi, serta hambatan mobilitas di daerah kepulauan. Penelitian ini krusial karena menunjukkan bahwa meskipun kebijakan nasional telah ditetapkan secara konsisten, pelaksanaannya masih sangat dipengaruhi oleh faktor geografi dan kemampuan pemerintah daerah. Keadaan serupa juga ditemukan oleh Kennedy et al. (2024) yang mencatat bahwa transformasi layanan publik di kota berlangsung lebih cepat dibandingkan di daerah terpencil karena perbedaan dalam akses internet dan literasi digital masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP dan akta kelahiran sangat penting dalam pembangunan nasional karena berfungsi sebagai akses bagi warga untuk memperoleh layanan pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial. Penelitian oleh As'adi (2024) tentang "Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan" menunjukkan bahwa inovasi digital seperti layanan online dan sistem antrean daring dapat meningkatkan efisiensi layanan, namun juga berpotensi memperburuk kesenjangan jika infrastruktur teknologi dan keterampilan digital tidak seimbang. Fenomena ini sangat berkaitan dengan kondisi Batam, yang memiliki perpaduan antara daerah daratan yang tumbuh pesat dan kawasan kepulauan yang masih mengalami kekurangan infrastruktur.

Lebih lanjut, teori layanan yang berfokus pada pengguna menjadi semakin krusial dalam menciptakan layanan administrasi kependudukan yang menyeluruh. Menurut Nur et al. (2024) keberhasilan layanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut dapat mengakses kelompok rentan dan daerah terpencil. Penelitian mereka mengindikasikan bahwa kebijakan jemput bola, seperti layanan keliling dan integrasi pelayanan antarinstansi, merupakan strategi krusial untuk mengurangi ketimpangan layanan, walaupun pelaksanaannya membutuhkan dukungan anggaran dan sumber daya manusia yang memadai.

Dalam konteks Kota Batam, penelitian yang ada sebelumnya lebih banyak menekankan aspek ekonomi dan investasi, sedangkan analisis mengenai layanan administrasi kependudukan antara area daratan dan kepulauan masih cukup terbatas. Fathurokhman (2023) hanya menyentuh tentang pelayanan kependudukan di Batam dalam konteks inovasi *smart city*, tetapi belum menjelaskan kesenjangan layanan antarwilayah secara rinci. Dengan demikian, studi ini bertujuan untuk menjawab kekosongan tersebut dengan mendokumentasikan secara rinci pengalaman pengguna layanan KTP dan akta kelahiran, serta strategi penyesuaian yang diterapkan oleh Disdukcapil Batam untuk menghadapi tantangan geografis.

Dengan memadukan teori administrasi publik, gagasan layanan yang berfokus pada warga, serta hasil empiris terkini, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur layanan publik di kawasan kepulauan. Di samping itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran praktis bagi Pemerintah Kota Batam dan wilayah sejenis untuk mengurangi kesenjangan dalam layanan administrasi kependudukan, sehingga semua warga negara, baik yang berada di daratan maupun di pulau-pulau terpencil, bisa mendapatkan hak-hak administratif mereka dengan adil, cepat, dan berkualitas.

Metode

Studi ini mengaplikasikan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis secara mendalam perbedaan dalam pelayanan administrasi kependudukan antara wilayah daratan dan pulau-pulau di Kota Batam. Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), lurah, serta masyarakat yang menggunakan layanan, baik di area daratan

maupun kepulauan. Di samping itu, pengamatan langsung di kantor layanan dan lokasi-lokasi pelayanan keliling juga dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata tentang situasi di lapangan. Dokumen resmi seperti laporan kinerja Disdukcapil, data hasil pelayanan, serta kebijakan daerah mengenai pelayanan kependudukan juga dianalisis sebagai data tambahan.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk menemukan pola, tema, dan penyebab disparitas pelayanan. Para peneliti membandingkan faktor kecepatan layanan, kemudahan akses, mutu sarana dan prasarana, serta inovasi digital antara daerah daratan dan kawasan kepulauan. Keabsahan data dipastikan melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara, pengamatan, dan dokumen resmi. Pendekatan ini diharapkan dapat menawarkan pemahaman yang menyeluruh mengenai bentuk, penyebab, dan dampak ketidakseimbangan layanan administrasi kependudukan, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih inklusif untuk wilayah kepulauan di Kota Batam (Fadli, 2021; Pahleviannur et al., 2022).

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a. Aksesibilitas Layanan Administrasi Kependudukan: Tantangan Wilayah Kepulauan

Aksesibilitas merupakan elemen utama yang menentukan kesetaraan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara daerah daratan dan kepulauan di Kota Batam. Penduduk di area daratan, seperti Kecamatan Batam Kota dan Lubuk Baja, dapat tiba di kantor Disdukcapil atau gerai layanan dalam waktu di bawah 30 menit. Sementara itu, penduduk di pulau-pulau kecil seperti Pulau Buluh dan Pulau Ngenang memerlukan waktu lebih dari dua jam untuk perjalanan, tergantung pada cuaca dan ketersediaan transportasi laut. Penemuan ini sejalan dengan penelitian Puspa (2025) yang menegaskan bahwa keadaan geografis kepulauan menghasilkan ketidaksetaraan yang mendasar dalam akses terhadap layanan publik.

Di samping faktor geografis, terbatasnya infrastruktur juga memperparah ketidakmerataan akses. Di daerah kepulauan, jumlah pegawai Disdukcapil sangat sedikit, dan tidak terdapat kantor layanan tetap. Pelayanan lebih bergantung pada mobil layanan keliling yang hanya hadir beberapa kali sebulan. Akibatnya, masyarakat di kepulauan perlu merencanakan kunjungan layanan dengan hati-hati atau menunda pengurusan dokumen penting. Keadaan yang sama juga diungkapkan oleh Putri & Adiyani (2018) yang mendapati bahwa jarak dan durasi perjalanan menjadi faktor utama rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan di wilayah terpencil.

Menariknya, hasil wawancara mengungkapkan bahwa mayoritas penduduk kepulauan memiliki semangat besar untuk mengurus dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran bagi anak-anak mereka, walaupun harus melakukan perjalanan jauh. Akan tetapi, keterbatasan fasilitas transportasi umum dan biaya perjalanan menjadi beban ekstra. Sementara itu, penduduk di daratan cenderung merasa bahwa layanan kependudukan lebih mudah dijangkau sehingga jarang menghadapi penundaan dalam pengurusan dokumen. Perbedaan ini mengindikasikan nilai dari kebijakan afirmatif yang memperhitungkan kondisi geografis daerah kepulauan.

Literatur terbaru juga menekankan pentingnya keadilan spasial dalam penyediaan layanan publik. Menurut Jumroh & Pratama (2021), kesetaraan layanan harus dipahami bukan hanya sebagai pemberian layanan seragam, tetapi juga sebagai penyesuaian strategi pelayanan sesuai kondisi lokal. Ini berarti pemerintah daerah perlu lebih sering menghadirkan layanan keliling

atau mendirikan unit layanan permanen di wilayah kepulauan. Hal ini untuk memastikan bahwa jarak geografis tidak menjadi alasan hilangnya hak administratif warga.

Selain perbedaan akses fisik, akses informasi juga menjadi tantangan signifikan. Warga kepulauan sering mengeluhkan keterlambatan informasi mengenai jadwal layanan keliling atau perubahan kebijakan administrasi kependudukan. Minimnya sinyal telekomunikasi dan keterbatasan internet memperparah situasi. Kondisi ini konsisten dengan temuan As'adi (2024) yang menekankan bahwa transformasi digital tanpa dukungan infrastruktur komunikasi berisiko memperlebar ketimpangan layanan antara wilayah maju dan terpencil.

Secara keseluruhan, sub bab ini menegaskan bahwa kesenjangan akses layanan kependudukan antara daratan dan kepulauan di Batam bukan hanya persoalan jarak, tetapi juga berkaitan dengan ketersediaan sarana transportasi, informasi, dan layanan yang disesuaikan dengan konteks wilayah. Oleh karena itu, pendekatan keadilan spasial dan strategi pelayanan berbasis kebutuhan lokal menjadi penting untuk mengurangi disparitas layanan administrasi kependudukan.

b. Kualitas Pelayanan: Perbedaan Pengalaman Pengguna Antara Daratan Dan Kepulauan

Hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Batam masih didominasi oleh wilayah daratan yang lebih berkembang dalam aspek fasilitas dan proses layanan. Di daratan, masyarakat menerima layanan yang lebih cepat, antrian yang lebih teratur, dan petugas yang lebih terlatih serta responsif. Sebaliknya, penduduk pulau sering menghadapi antrean yang panjang saat layanan keliling tiba, dan proses pelayanan menjadi lebih lambat akibat jumlah petugas yang terbatas. Ginting (2016) juga menyatakan bahwa layanan publik di Batam lebih maju di area pusat kota dibandingkan dengan wilayah perbatasan atau kepulauan.

Dari hasil wawancara, beberapa warga kepulauan mengakui adanya perasaan "rendah diri administratif" karena merasa selalu menjadi kelompok yang terakhir mendapatkan pelayanan. Situasi ini berdampak pada keyakinan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Namun, menurut Osborne (Mahardhani, 2025) layanan publik yang berkualitas seharusnya bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat, bukan sebaliknya. Perbedaan dalam pengalaman pengguna ini menjadi sinyal jelas adanya ketidakmerataan layanan yang harus diperbaiki.

Kualitas layanan juga tampak dari sejauh mana fasilitas dan infrastruktur tersedia. Kantor layanan di kawasan daratan biasanya telah dilengkapi dengan sistem antrean elektronik, area tunggu yang nyaman, serta staf yang menguasai penggunaan aplikasi digital. Di wilayah kepulauan, layanan biasanya diselenggarakan di balai desa atau lokasi terbuka yang tidak memiliki sarana yang cukup. Kondisi ini menjadikan pengalaman layanan terasa "darurat" dan tidak sejalan dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Disdukcapil. Hasil ini sejalan dengan laporan Manurung et al. (2025) yang menekankan bahwa standar nasional pelayanan publik seringkali sulit diimplementasikan di daerah dengan infrastruktur yang terbatas.

Selain faktor fisik, perilaku petugas juga berdampak pada kualitas pelayanan. Di area daratan, petugas terlihat lebih terampil dan dapat menjelaskan prosedur dengan baik. Sebaliknya, di daerah kepulauan, penduduk kerap mengeluh mengenai komunikasi yang tidak memadai atau petugas yang kesulitan melayani banyak warga sekaligus. Aspek ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Mutu pelayanan publik ditentukan tidak hanya oleh sistem, tetapi juga oleh interaksi antar manusia yang menciptakan rasa dihargai bagi pengguna layanan (Diawati et al., 2023)

Dari segi akurasi dokumen, daerah daratan biasanya memiliki catatan penduduk yang lebih lengkap dan terkini, sedangkan di wilayah kepulauan masih ada kasus data ganda atau kesalahan pencatatan, terutama pada akta kelahiran. Kesalahan ini biasanya diakibatkan oleh batasan waktu dalam pelayanan dan kesulitan dalam memverifikasi data di lapangan. Banyaknya kesalahan administratif di daerah kepulauan karena kurangnya pengawasan dan bimbingan bagi petugas.

Sebagai kesimpulan, perbedaan dalam kualitas layanan antara area daratan dan kepulauan tidak hanya berkaitan dengan jumlah fasilitas, tetapi juga berhubungan dengan mutu pelayanan, kemampuan petugas, serta pengalaman pengguna. Ini merupakan tantangan signifikan bagi Disdukcapil Batam untuk menjamin semua penduduk, tanpa memperhatikan posisi geografis, menerima layanan administrasi kependudukan yang sesuai, adil, dan bermartabat.

c. Transformasi Digital Dan Ketimpangan Akses Teknologi

Pemerintah Kota Batam telah menerapkan berbagai inovasi digital guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, seperti aplikasi online untuk permohonan KTP dan akta kelahiran, sistem antrean daring, serta layanan konsultasi dengan chatbot. Inisiatif ini sejalan dengan tren transformasi digital nasional di bidang pelayanan publik seperti yang dijelaskan oleh Umiyati et al. (2023). Akan tetapi, hasil studi menunjukkan bahwa penggunaan inovasi digital ini masih sangat minim di daerah kepulauan.

Salah satu faktor utama adalah terbatasnya akses jaringan internet. Penduduk pulau seperti di Pulau Ngenang mengeluhkan ketidakstabilan sinyal, yang membuat mereka kesulitan menggunakan aplikasi layanan online. Sebaliknya, penduduk di daratan dapat dengan mudah menggunakan aplikasi untuk memeriksa status permohonan, memperbarui informasi, atau membuat janji. Ketidakmerataan ini menyebabkan warga kepulauan harus tetap mengurus dokumen secara manual ketika layanan keliling tiba, yang seringkali padat dan memerlukan waktu lama.

Selain sarana fisik, kemampuan literasi digital juga merupakan tantangan yang penting (Trisofirin et al., 2023). Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa penduduk pulau, khususnya lansia dan mereka yang berpendidikan rendah, merasa kurang nyaman menggunakan aplikasi layanan online. Ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan sangat penting bagi kelompok yang rentan. Andry & Sawir (2024) menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik memerlukan dukungan literasi digital agar masyarakat dapat merasakan manfaatnya dengan nyata.

Literatur terbaru menekankan bahwa transformasi digital bukan hanya soal pengadaan teknologi, tetapi juga soal perubahan budaya kerja dan pola interaksi antara pemerintah dan warga. Osborne (Hapsa & Karim, 2024) menekankan pentingnya "*digital inclusion*" sebagai upaya agar inovasi digital tidak justru memperlebar kesenjangan. Dalam konteks Batam, digitalisasi seharusnya disertai strategi afirmatif bagi wilayah kepulauan, misalnya menyediakan titik akses internet gratis atau pendampingan digital melalui relawan desa.

Di wilayah daratan, inovasi digital terbukti mempercepat proses layanan. Warga dapat memantau status dokumen secara real time dan mengurangi waktu antrean di kantor. Sementara itu, warga kepulauan masih bergantung pada informasi lisan atau pengumuman manual yang rawan terlambat. Perbedaan pengalaman ini menjadi bukti nyata bahwa digitalisasi tanpa strategi inklusif berpotensi memperkuat ketimpangan layanan.

Dengan demikian, transformasi digital yang berhasil haruslah bersifat inklusif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat kepulauan. Pemerintah Kota Batam diharapkan tidak

hanya fokus pada pengembangan aplikasi, tetapi juga memastikan bahwa warga di pulau-pulau kecil dapat mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi tersebut secara efektif demi mempersempit kesenjangan pelayanan administrasi kependudukan.

d. Strategi Adaptasi Pemerintah Daerah: Menuju Layanan Publik Inklusif

Pemerintah Kota Batam melalui Disdukcapil telah menerapkan berbagai strategi adaptasi untuk menghadapi tantangan pelayanan di daerah kepulauan. Salah satu contohnya adalah program layanan keliling yang secara teratur mengunjungi pulau-pulau yang terisolasi. Strategi ini sejalan dengan pendekatan layanan yang berfokus pada masyarakat seperti yang diuraikan oleh Hasbi et al. (2021), yang menjadikan kebutuhan publik sebagai inti dari desain layanan. Walaupun begitu, temuan riset menunjukkan bahwa frekuensi layanan keliling masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga.

Selain layanan keliling, Disdukcapil Batam juga berupaya menjalin kemitraan dengan pemerintah kelurahan dan tokoh masyarakat setempat untuk menyampaikan informasi serta membantu warga menyiapkan dokumen. Pendekatan kerjasama ini sejalan dengan konsep New Public Governance yang menyoroti pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor lainnya dalam penyediaan layanan publik (Osborne et al., 2020). Akan tetapi, efektivitas kerjasama ini masih terhambat oleh batasan anggaran dan sumber daya manusia.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya usaha untuk menciptakan database kependudukan yang lebih tepat dengan cara memverifikasi data lapangan di wilayah kepulauan. Walaupun proses ini berlangsung lambat, tindakan ini krusial untuk menekan kesalahan dalam pencatatan data yang selama ini kerap terjadi, peningkatan akurasi data merupakan dasar krusial bagi mutu layanan publik, termasuk akta kelahiran dan KTP.

Di daerah daratan, Disdukcapil Batam juga terus meningkatkan layanan mandiri berbasis digital yang dianggap efektif mempercepat proses layanan. Akan tetapi, keberhasilan ini belum sepenuhnya dirasakan oleh penduduk pulau. Karena itu, strategi penyesuaian harus disertai dengan kebijakan afirmatif, seperti penambahan jadwal layanan keliling, pelatihan literasi digital untuk warga kepulauan, serta penguatan peran petugas lokal sebagai penghubung.

Literatur terkini mengingatkan bahwa kesetaraan layanan tidak hanya berkaitan dengan distribusi sarana fisik, tetapi juga mengenai menciptakan rasa keadilan dan kepercayaan dalam masyarakat. Menurut Adryani (2024) inovasi dalam pelayanan publik yang efektif adalah inovasi yang tidak mengabaikan kelompok marginal, termasuk individu yang berada jauh dari pusat-pusat layanan. Pendekatan ini penting agar setiap warga merasakan pelayanan sebagai bagian dari masyarakat yang setara.

Oleh karena itu, pendekatan adaptasi pemerintah daerah perlu diperkuat terus menerus melalui kerja sama, inovasi yang berakar pada kondisi lokal, serta keberanian dalam merumuskan kebijakan afirmatif yang berorientasi pada kawasan kepulauan. Usaha ini vital untuk mengecilkan kesenjangan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Batam, sehingga seluruh warga, baik yang berada di daratan maupun di kepulauan, dapat menerima hak administratif mereka dengan cepat, mudah, dan setara.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, ditemukan bahwa aksesibilitas layanan administrasi kependudukan di Kota Batam sangat dipengaruhi oleh kondisi geografis, terutama perbedaan antara wilayah daratan dan kepulauan. Masyarakat di kawasan daratan seperti Kecamatan Batam Kota dan Lubuk Baja dapat menjangkau kantor layanan dalam waktu singkat, sedangkan

penduduk di pulau-pulau kecil seperti Pulau Buluh dan Pulau Ngenang membutuhkan waktu perjalanan lebih dari dua jam yang dipengaruhi oleh cuaca dan transportasi laut. Kondisi ini sejalan dengan temuan Huler et al. (2023) yang menegaskan bahwa karakteristik geografis kepulauan menimbulkan kesenjangan mendasar dalam akses layanan publik. Ketimpangan tersebut diperparah oleh minimnya infrastruktur dan keterbatasan jumlah pegawai di wilayah kepulauan, yang membuat pelayanan bergantung pada mobil layanan keliling yang hanya hadir beberapa kali dalam sebulan. Kardina et al. (2025) juga menemukan bahwa jarak dan waktu tempuh menjadi faktor penting rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan di daerah terpencil. Meskipun demikian, warga kepulauan tetap menunjukkan motivasi tinggi untuk mengurus dokumen, khususnya akta kelahiran, meskipun harus menanggung biaya dan keterbatasan transportasi. Temuan ini menegaskan pentingnya kebijakan afirmatif yang mempertimbangkan keadilan spasial sebagaimana ditekankan oleh Pramiswari et al. (2023), di mana kesetaraan layanan harus disesuaikan dengan kondisi lokal.

Selain hambatan jarak, akses informasi menjadi permasalahan serius, karena masyarakat kepulauan sering terlambat menerima informasi tentang jadwal layanan keliling atau perubahan kebijakan. Lemahnya sinyal telekomunikasi dan terbatasnya jaringan internet memperburuk situasi, sejalan dengan hasil studi Isma et al. (2025) yang menyoroti risiko transformasi digital tanpa dukungan infrastruktur komunikasi memadai. Oleh karena itu, kesenjangan layanan antara daratan dan kepulauan tidak hanya terkait transportasi, tetapi juga mencakup distribusi informasi yang tepat waktu dan merata.

Kualitas pelayanan juga memperlihatkan disparitas yang jelas antara wilayah daratan dan kepulauan. Layanan di daratan berlangsung cepat dengan sistem antrean elektronik, fasilitas yang nyaman, serta petugas yang terlatih. Sementara itu, layanan di kepulauan cenderung berlangsung lambat, berdesakan, dan dilaksanakan di fasilitas yang minim sarana. Hal ini selaras dengan laporan Pratama (2024) yang menyatakan bahwa penerapan standar pelayanan nasional sulit dilakukan di daerah dengan infrastruktur terbatas. Faktor perilaku petugas turut mempengaruhi pengalaman pengguna, di mana petugas di daratan lebih komunikatif dan terampil dibandingkan di kepulauan. Temuan ini menguatkan pandangan Ferdian (2022) bahwa mutu layanan publik ditentukan oleh kualitas interaksi, bukan sekadar prosedur. Kesalahan administratif, seperti data ganda atau pencatatan yang tidak akurat di kepulauan, menandakan perlunya pengawasan dan bimbingan intensif bagi petugas di daerah tersebut.

Transformasi digital di Kota Batam telah diupayakan melalui aplikasi online, antrean daring, dan layanan chatbot sebagaimana dianjurkan oleh Badruddin et al. (2022). Namun, pemanfaatannya masih rendah di wilayah kepulauan karena keterbatasan sinyal dan literasi digital yang rendah, terutama di kalangan lansia dan masyarakat berpendidikan rendah. Nashrullah et al. (2025) menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi memerlukan literasi digital dan dukungan infrastruktur yang memadai. Tanpa inklusi digital, sebagaimana diingatkan oleh Osborne (Hasanah et al., 2024), inovasi justru berpotensi memperlebar kesenjangan layanan. Di daratan, digitalisasi telah mengurangi waktu antrean dan mempercepat proses layanan, sedangkan di kepulauan, masyarakat masih mengandalkan pengumuman manual yang rawan keterlambatan.

Upaya adaptasi yang dilakukan pemerintah daerah, seperti program layanan keliling dan kemitraan dengan tokoh masyarakat, menunjukkan langkah positif menuju layanan inklusif sebagaimana dijelaskan Fonataba (2025) dalam konsep New Public Governance. Namun, frekuensi dan jangkauan layanan keliling perlu ditingkatkan, serta basis data kependudukan

harus diperbarui secara akurat untuk mengurangi kesalahan pencatatan. Pendekatan afirmatif melalui penambahan jadwal layanan, pelatihan literasi digital, dan penguatan peran petugas lokal menjadi strategi yang relevan. Sutikno and Pribadi (2023) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang efektif adalah yang tidak mengabaikan kelompok marginal.

Berdasarkan temuan ini, penelitian memberikan kontribusi pada literatur mengenai pelayanan publik di wilayah kepulauan dengan menekankan pentingnya keadilan spasial, inklusi digital, dan strategi adaptasi berbasis kolaborasi. Hasil ini bermanfaat bagi pemerintah daerah untuk merancang kebijakan yang memastikan kesetaraan layanan administrasi kependudukan antara daratan dan kepulauan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan evaluasi efektivitas kebijakan afirmatif yang telah diimplementasikan, mengkaji model kolaborasi lintas sektor untuk memperluas akses, serta mengukur dampak transformasi digital yang disertai intervensi peningkatan literasi di wilayah kepulauan. Dengan demikian, pendekatan berbasis kebutuhan lokal dapat lebih dioptimalkan guna mengurangi kesenjangan layanan publik di daerah berkarakteristik geografis khusus seperti Kota Batam.

Kesimpulan

Menurut hasil penelitian ini, direkomendasikan agar Pemerintah Kota Batam, khususnya Disdukcapil, memperkuat kebijakan afirmatif yang lebih peka terhadap kebutuhan daerah kepulauan dengan meningkatkan frekuensi layanan keliling, menambah petugas lapangan, dan mengembangkan lokasi layanan permanen yang strategis di pulau-pulau yang padat penduduk. Selain itu, harus ada percepatan dalam pembangunan infrastruktur digital yang mencakup kepulauan beserta program literasi digital untuk masyarakat lokal agar transformasi layanan online tidak memperbesar kesenjangan akses. Strategi kolaboratif juga perlu diperluas dengan melibatkan aparat kelurahan, relawan desa, dan organisasi non-pemerintah untuk mendukung proses sosialisasi dan pendampingan administrasi kepada masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan warga berpendidikan rendah. Rekomendasi kebijakan lain meliputi penguatan basis data kependudukan yang didasarkan pada verifikasi lapangan di area kepulauan, evaluasi rutin terhadap standar pelayanan agar sesuai dengan kondisi geografis, serta penetapan indikator kinerja layanan yang mengutamakan prinsip keadilan spasial dan kesetaraan akses, sehingga seluruh masyarakat Batam, baik yang di daratan maupun kepulauan, bisa merasakan layanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, inklusif, dan bermartabat.

Referensi

- Adryani, V. Y. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(1), 239–253. <https://doi.org/10.33701/JIPWP.V47I2.2225>

- Andry, A., & Sawir, M. (2024). Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah: Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 216–228. <https://doi.org/10.47650/JGLP.V6I2.1557>
- Anwar, A. A., Rorong, I. P., & Tolosang, K. D. (2023). Analisis Ketimpangan Pembangunan Antar Wilayah Di Kabupaten/Kota Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 23(6), 85–96. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/49241>
- As'adi, Moh. (2024). Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyuwangi. *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 49–59. <https://doi.org/10.62383/KONSTITUSI.V1I4.158>.

- Badrudin, S., Halim, P., & Ismowati, M. (2022). *Transformasi digital dalam pelayanan publik*. zahir publishing.
- Diawati, P., Gadzali, S. S., Mahardhani, A. J., Irawan, B., & Ausat, A. M. A. (2023). Analysing the Dynamics of Human Innovation in Administration . *Jurnal Ekonomi*, 12(2). <https://www.ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1652>
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* . UGM Press.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Faradiba, M., & Agung, M. (2025). Strategi Collaborative Governance dalam Reformasi Pelayanan Publik. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 11(1), 18–26. <https://doi.org/10.52447/IJPA.V11I1.8231>
- Fathurokhman, D. (2023). *Penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) di Kota Batam (Studi Kasus pada Layanan Pembuatan KTP Secara Online)*. Universitas Putera Batam.
- Ferdian, R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Menurut Etika Islam. *Al-Wathan: Jurnal Ilmu Syariah*, 3(01), 65–86.
- Ginting, A. M. (2016). Kendala Pembangunan Provinsi Daerah Kepulauan: Studi Kasus Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri Dan Hubungan Internasional*, 4(1). <https://doi.org/10.22212/JP.V4I1.328>
- Hapsa, & Karim, N. (2024). Building Digital Inclusion And Non-Discriminatory Services In Jambi City Government For Vulnerable Groups. *GOVERNABILITAS (Jurnal Ilmu Pemerintahan Semester)*, 5(2), 115–131. <https://doi.org/10.47431/GOVERNABILITAS.V5I2.500>.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital: Tantangan dan peluang di pemerintah daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5228–5235.
- Hasbi, I., Hartoto, Maharani, D. D., & Mahardhani, A. J. (2021). *KEBIJAKAN PUBLIK*. Widina Bhakti Persada. <https://repository.penerbitwidina.com/publications/345859/kebijakan-publik>.
- Huler, K. G. W., Arman, Y., & Ragat, A. P. Q. (2023). Faktor Penyebab Pembangunan Infrastruktur Untuk Pelayanan Publik Yang Masih Terbatas Didaerah Perbatasan. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(5), 213–228.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. *IAPA Proceedings Conference*, 62–68. <https://doi.org/10.30589/PROCEEDINGS.2024.1042>.
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi digital sebagai instrumen untuk memperluas aksesibilitas layanan publik. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 66–77.
- Jumroh, & Pratama, Y. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Insan Cendekia Mandiri. www.insancendekiamandiri.co.id.
- Kardina, M., Putri, N., & Umar, G. (2025). Problematika Pelayanan Bidang Pencatatan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 10–10.

- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134–147. <https://doi.org/10.33701/JTPM.V4I2.4459>
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pangemanan, F. N. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *GOVERNANCE*, 1(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/36325>
- Mahardhani, A. J. (2025). *Kebijakan Pendidikan dalam Perspektif Administrasi Publik*. Media Penerbit Indonesia .
- Manurung, F., Hasibuan, W. A., Ananda, F., & Nisa, M. (2025). Strategi Membangun Budaya Organisasi yang Inovatif dalam Menghadapi Era Digital. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14710137>
- Mayasiana, N. A., Dwimahendrawan, A., & Rohim. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(4), 5766–5774. <https://doi.org/10.55338/JPKMN.V5I4.4466>.
- Nashrullah, M., Rahman, S., Majid, A., & Hariyati, N. (2025). Transformasi Digital dalam Pendidikan Indonesia: Analisis Kebijakan dan Implikasinya terhadap Kualitas Pembelajaran. *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 52-59.
- Nur, M., Fitriani, A., Usulu, E. M., & Mahardhani, A. J. (2024). *Inovasi dalam Administrasi Publik*. Media Penerbit Indonesia .
- Pahleviannur, M. R., Grave, A. D., Saputra, D. N., Mardianto, D., & Mahardhani, A. J. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Pramiswari, A. A. A. I., Erviantono, T., & Novi, N. W. R. (2023). Kesetaraan Gender dan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 7(2), 172-183.
- Pratama, A. I. (2024). Analisis Kesiapan dan Kendala Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM), Tata Naskah Dinas dan Aplikasi Layanan Digital Pemerintah Desa dalam Dalam Upaya Peningkatan Mutu Dan Efisiensi Pelayanan Pemerintah Desa Kabupaten Bengkalis. In *Seminar Nasional Industri dan Teknologi* (pp. 567-577).
- Puspa, P. G. A. (2025, March 6). *Perempuan Muda di Daerah Terpencil Kepulauan: Tantangan dan Perjuangan untuk Akses dan Kesetaraan*. <https://www.jurnalperempuan.org/warta-feminis/perempuan-muda-di-daerah-terpencil-kepulauan-tantangan-dan-perjuangan-untuk-akses-dan-kesetaraan>
- Putri, A. R. S., & Adiyani, C. Z. (2018). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Masyarakat Suku Akit di Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau. *Jurnal Dukcapil (Kependudukan Dan Catatan Sipil)*, 87–104. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/373>
- Sartje, S. A., Soplanit, M., & Bakarbessy, A. D. (2024). Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Berciri Kepulauan (Kajian Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Maluku Tengah). *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 6(1), 18–34. <https://doi.org/10.14710/JPHI.V6I1.18-34>
- Siami, R. L. D., & Lestari, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kartu Keluarga (KK) Barcode di Kelurahan Karah Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 4(2), 2025–2227. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/40997>

- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 4(3). <https://doi.org/10.30656/SAWALA.V4I3.241>
- Suryo, N. A. H. (Abul), Pahmi, S. (Syamsul), Enala, S. H. (Syahrabudin), Holivil, E. (Ernestus), Nurdialy, M. (Mela), Djasuli, M. (Mohamad), Suyatno, S. (Suyatno), Ode, A. A. P. (Ade), Mahardhani, A. J. (Ardhana), Alaslan, A. (Amtai), & Rosa, D. A. A. A. P. (Ameylia). (2025). *Manajemen Administrasi Publik*. Widina Media Utama. <https://repository.penerbitwidina.com/publications/594370/>
- Sutikno, C., & Pribadi, I. A. P. (2023). Inovasi pelayanan publik melalui unit terpadu penanggulangan kemiskinan (upt-pk) di Kabupaten Sragen. *Economics, Social, and Humanities Journal (Esochum)*, 3(1), 37-54.
- Trisofirin, M., Cahyono, H., Mahardhani, A. J., & Shohenuddin, S. (2023). Literasi Edukasi Pola Hidup Sehat Dan Bersih Terhadap Anak Pekerja Migran di Malaysia. *Zadama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.56248/zadama.v2i1.41>
- Umiyati, H., Anwar, K., Putra, A., Amane, O., Sipayung, B., Liano Hutasoit, W., Rijal, K., Yunus, R., Wiwin, K., Wismayanti, D., Mahardhani, A. J., Bagenda, C., Setiyaningsih, Y., Purnamaningsih, E., & Sudarmanto, E. (2023). *Tata Kelola Sektor Publik* (A. Masruroh, Ed.). Widina. <https://repository.penerbitwidina.com/publications/559069/>