

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN KTP DAN KK DI
KECAMATAN BATAM KOTA TAHUN 2025**

SKRIPSI



Disusun oleh :

RAMA AIDILLAH SINATRA

221160009

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU KEPULAUAN
TAHUN
2026**

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN KTP DAN KK DI
KECAMATAN BATAM KOTA TAHUN 2025**

SKRIPSI



Disusun oleh :

RAMA AIDILLAH SINATRA

221160009

Skripsi ini disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS RIAU KEPULAUAN
TAHUN
2026**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem antrean manual dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai permasalahan dalam pelaksanaan sistem antrean manual, seperti waktu tunggu yang cukup lama, penumpukan antrean pada jam pelayanan ramai, keterbatasan jumlah petugas ketika jumlah pemohon meningkat, serta gangguan jaringan internet yang menghambat proses pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya mampu memberikan kecepatan dan kepastian waktu yang diharapkan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana. Analisis penelitian mengacu pada teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrean manual telah mampu menciptakan ketertiban pelayanan karena masyarakat dilayani berdasarkan urutan nomor antrean. Namun, sistem tersebut belum berjalan secara optimal. Waktu tunggu masih dapat mencapai sekitar 30 sampai 35 menit dan penumpukan antrean terjadi terutama pada pukul 08.00 sampai 11.00 WIB. Dari aspek efisiensi, pelayanan telah didukung oleh petugas dan sarana prasarana, tetapi efisiensi menurun ketika jumlah pemohon meningkat. Dari aspek pemerataan dan responsivitas, pelayanan telah diberikan secara adil dan petugas cukup responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa sistem antrean manual telah mendukung pelayanan publik dengan cukup efektif, tetapi belum optimal karena masih terdapat kendala waktu tunggu, penumpukan antrean, keterbatasan petugas, pengelolaan antrean secara manual, dan gangguan jaringan internet. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem antrean yang lebih modern untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: evaluasi, sistem antrean manual, efektivitas pelayanan publik, pelayanan KTP dan KK.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the manual queuing system in the service of issuing Identity Cards (KTP) and Family Cards (KK) in Batam Kota District in 2025. The study was motivated by several problems in the implementation of the manual queuing system, including relatively long waiting times, queue accumulation during peak service hours, limited staff availability when the number of applicants increased, and internet network disruptions that hindered the service process. These conditions resulted in services that had not fully provided the speed and time certainty expected by the community. The study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana model.

The analysis referred to William N. Dunn's policy evaluation theory, which consists of effectiveness, efficiency, equity, and responsiveness. The results showed that the manual queuing system had maintained orderly service because applicants were served according to their queue numbers. However, the system had not operated optimally. Waiting times could reach approximately 30 to 35 minutes, and queue accumulation occurred mainly between 08:00 and 11:00 a.m. In terms of efficiency, services were supported by available staff and facilities, but efficiency decreased when the number of applicants increased. In terms of equity and responsiveness, services were provided fairly, and staff were sufficiently responsive to community needs.

The study concludes that the manual queuing system has supported public services fairly effectively but has not yet been optimal due to waiting times, queue accumulation, limited staff, manual queue management, and internet network disruptions. Therefore, a more modern queuing system is needed to improve the effectiveness and quality of public services.

Keywords: *evaluation, manual queue system, public service effectiveness, KTP and KK services.*

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI SISTEM ANTRIAN MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN KTP DAN KK DI KECAMATAN
BATAM KOTA TAHUN 2025

RAMA AIDILLAH SINATRA
NPM: 22.11.60.009

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau Kepulauan
Tanggal: 07 Agustus 2026

No	Nama	NIDN	Tanda Tangan
1	Nurhayati, S.IP., M.I.P	1005058704	
2	Ronald Parlindungan Hasibuan, S.IP., M.TQM (HORNS)	1028116901	
3	Winda Roselina Effendi, S.IP., M.IP	1006069002	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau Kepulauan


Askarmin Harun, S.Sos., M.Si.
NIDN. 1013128701

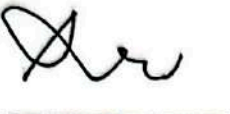
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau Kepulauan


Dendi Sutarto, S.Sos., M.Si.
NIDN. 1026048402

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN
SEMINAR TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**EVALUASI SISTEM ANTRIAN MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS
PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN KTP DAN KK DI
KECAMATAN BATAM KOTA TAHUN 2025**

**RAMA AIDILLAH SINATRA
NPM: 22.11.60.009**

	Tanda Tangan	Tanggal
Dosen Penguji I <u>Nurhayati, S.IP., M.I.P</u> NIDN. 1005058704		<u>27 Agustus 26</u>
Dosen Penguji II <u>Ronald Parlindungan Hasibuan,</u> <u>S.IP., M.TOM (HONS)</u> NIDN. 1028116901		<u>27 Agustus 26</u>
Dosen Penguji III <u>Winda Roselina Effendi, S.IP., M.I.P</u> NIDN. 1006069002		<u>27 Agustus 26</u>

PERSETUJUAN AKHIR SKRIPSI

EVALUASI SISTEM ANTRIAN MANUAL TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN KTP DAN KK DI KECAMATAN BATAM KOTA TAHUN 2025

RAMA AIDILLAH SINATRA
NPM: 22.11.60.009

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dihadapkan kepada Dewan Penguji
Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Kepulauan

Pembimbing I

Nurhayati, S.IP., M.I.P.
NIDN. 1005058704

Tanda Tangan



Tanggal

27 Agustus 2026

Pembimbing II

Winda Roselina Effendi, S.IP., M.IP.
NIDN. 1006069002

Tanda Tangan



Tanggal

27 Agustus 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau Kepulauan



Dendi Sutarto, S.Sos., M.Si.
NIDN. 1026048402

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul "Evaluasi Sistem Antrian Manual terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Riau Kepulauan maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam tulisan ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Batam, 07 Agustus 2026



RAMA AIDILLAH SINATRA
22.11.60.009

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Evaluasi Sistem Antrian Manual terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025". Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Universitas Riau Kepulauan.

Dalam melakukan penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Langgeng Ratnasari, S.E., MM., selaku Rektor Universitas Riau Kepulauan;
2. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Kepulauan;
3. Bapak/Ibu Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Riau Kepulauan;
4. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama penyusunan skripsi;
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Kepulauan yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan;
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis;
7. Teman-teman serta seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Batam, 07 Agustus 2026



RAMA AIDILLAH SINATRA
22.11.60.009

datu bentuk rasa syukur dan terimakasih penulis atas usaha yang tidak henti-hentinya, doa, dan konsistensi, serta cinta yang mengantarkan penulis hingga sampai dititik ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal untuk membahagiakan serta membalas semua usaha beliau, meskipun tidak akan pernah sebanding dengan selurus pengorbanan yang beliau berikan.

8. Tidak lupa juga, teruntuk Paman ALI ZAMRONI. Terimakasih atas segala dukungan, mentor, serta motivasi yang tidak henti”nya, kepada penulis, serta doa yang selalu dipanjatkan selama perjalanan penulis. Setiap kebaikan dan dukungan menjadi bagian cerita hingga sampai dititik ini. semoga penulis dapat membalas dengan kesuksesan yang menanti dan menjadi kebanggaan keluarga.
9. Kepada kakak perempuan YENA INDIRA DEWI, S.P dan Adik perempuan RAYU NAHILLAH SINATRA dan RARA AZURA SINATRA. Terimakasih selalu men support yang tiada hentinya, menjadi perempuan-perempuan tangguh nan hebat dalam hal apapun penulis butuhkan, serta selalu mengingatkan terus maju dan semangat dalam menyelesaikan tugas ya g dijalani.
10. Kepada kakek dan nenek. Terimakasih atas doa yang tidak pernah putus sekalipun kepada penulis dari kecil hingga saat ini. Kepada keluarga yang tidak bisa di sebutkan satu persatu namanya, penulis mengucapkan terimakasih banyak atas doa, dan dukungan yang selalu dirasakan sampai saat ini.
11. Kepada pemilik NPM 221160032. Penulis mengucapkan terimakasih selalu memberikan dukungan dan membantu pembuatan tugas ini kepada penulis. Seseorang yang tahu bagaimana beratnya perjalanan ini, kita sama-sama lelah, berjuang, dan menguatkan dibalik halaman demi halaman yang akhirnya sampai pada titik ini. Terimakasih telah menjadi bagian cerita yang tidak semua orang tahu tetapi akan selalu kita ingat. Hari ini kita bukan hanya menyelesaikan skripsi, tapi juga menulis satu bab indah yang hanya kita berdua yang mengerti.
12. Kepada sahabat tidak sedarah tapi lebih dari saudara SONY PRIYARTSO, S.Tr.Ak . Terimakasih atas dukungan penuh, kepercayaan, dan menjadi salah satu orang yang tahu bagaimana penulis jatuh bangun atas nestapa dunia. Beliau sosok

yang hadir tidak hanya semuanya baik-baik saja tetapi tetap ada saat keadaan tidak berpihak. Beliau tahu sisi diri penulis yang tidak semua orang tahu dan tetap berjalan sebagai sahabat saudara. Semoga romantisme persahabatan ini tidak menjadi bagian masa lalu dan berusaha mencapai apa yang telah kita ceritakan menjadi kenyataan bersama. Karena pada akhirnya keluarga bukan selalu tentang hubungan darah, tapi tentang siapa yang memilih tetap tinggal, memahami, dan berjalan bersama.

13. Teman-teman serta seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
14. Terakhir, Terimakasih untuk diri sendiri RAMA AIDILLAH SINATRA, karena telah mampu bertahan dan terus melangkah sampai titik ini. Ini bukanlah akhir, tetapi awal dari skenario tuhan yang jauh lebih berat kedepannya. Terimakasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses. Meskipun perjalanan ini panjang, tidak ada kebahagiaan yang lebih indah menyaksikan diri sendiri berkembang menjadi pribadi yang baik. Nantikan chapter berikutnya di dunia nyata Rama.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Batam, 07 Agustus 2026

RAMA AIDILLAH SINATRA
22.11.60.009

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN	v
SEMINAR TUGAS AKHIR/SKRIPSI	v
PERSETUJUAN AKHIR SKRIPSI	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teori	10
B. Kajian Penelitian yang Relevan	17
C. Definisi Konseptual	23
D. Definisi Operasional	25
E. Kerangka Berfikir	27

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Sumber Data	30
D. Informan	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	35
B. Deskripsi Hasil Penelitian	58
C. Analisis Data	130
BAB V PENUTUP	135
A. Kesimpulan	135
B. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	138

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Gambaran Kondisi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Batam Kota	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	19
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 3.1 Informan Penelitian	31
Tabel 4.1 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Batam	38
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kota Batam Tahun 2024	39
Tabel 4.3 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kecamatan Batam Kota Tahun 2025	46
Tabel 4.4 Jam Operasional Pelayanan Kecamatan Batam Kota	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga Tahun 2022-2025	56
Tabel 4.6 Fasilitas Pendukung Pelayanan di Kecamatan Batam Kota	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Sistem Antrian Multi Channel Single Phase	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	27
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Batam	37
Gambar 4.2 Grafik Jumlah Penduduk Kota Batam Tahun 2024	40
Gambar 4.3 Peta Wilayah Kecamatan Batam Kota	44
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Kecamatan Batam Kota	47
Gambar 4.5 Kantor Kecamatan Batam Kota	49
Gambar 4.6 Ruang Pelayanan Kecamatan Batam Kota	50
Gambar 4.7 Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota	54
Gambar 4.8 Sistem Antrean Manual Pelayanan KTP dan KK	59
Gambar 4.10 Petugas Melayani Masyarakat di Loker Pelayanan	75
Gambar 4.12 Fasilitas Pendukung Pelayanan di Kecamatan Batam Kota	89
Gambar 4.13 Masyarakat Mengantri di Ruang Tunggu	97
Gambar 4.15 Petugas Memberikan Informasi/Proses Pelayanan	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan di seluruh dunia pada saat ini menghadapi berbagai tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memperoleh informasi. Selain itu, pemerintah juga dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kondisi ini tidak hanya menjadi tuntutan normatif, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan modern. Kondisi ini mendorong berkembangnya konsep *electronic government* (e-Government) atau pemerintahan berbasis elektronik sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.¹ Sistem pemerintahan yang sebelumnya mengandalkan administrasi berbasis kertas kini secara bertahap beralih ke sistem pelayanan berbasis digital.² Transformasi tersebut menjadi salah satu isu penting dalam kebijakan publik, termasuk di Indonesia yang terus mengembangkan penerapan e-Government dalam beberapa tahun terakhir.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan,³ Hal ini terjadi karena masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, maupun layanan administrasi.⁴ Dengan demikian, pelayanan publik tidak

¹ Irfan, B., "Pelayanan Publik di Era Digital: Tantangan dan Peluang e-Government di Indonesia," Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2023.

² Kurniawan, A., "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Indonesia," Jurnal Administrasi Negara, 2022.

³ Agustina, N., "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia," Jurnal Administrasi Publik, Vol. 10, No. 1, 2024.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

hanya menekankan hasil yang dicapai, tetapi juga kualitas proses pelayanan yang diterima masyarakat.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam menjamin hak dasar masyarakat serta mendukung perencanaan pembangunan di tingkat nasional maupun daerah. Data kependudukan yang akurat diperlukan sebagai dasar penyusunan kebijakan, penyaluran bantuan sosial, perencanaan pendidikan dan kesehatan, pengalokasian anggaran, serta pelaksanaan pemilihan umum.⁵ Oleh sebab itu, pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian, harus diselenggarakan secara cepat, tepat, dan transparan.

Seiring perkembangan teknologi dan bertambahnya jumlah penduduk, pemerintah dituntut menyediakan sistem pelayanan yang lebih efektif untuk memenuhi meningkatnya kebutuhan layanan administrasi kependudukan. Salah satu unsur penting dalam mendukung efektivitas pelayanan adalah sistem antrian. Sistem ini berfungsi mengatur alur kedatangan pemohon, mengelola jumlah antrian, dan memastikan proses pelayanan berlangsung tertib. Penerapan sistem antrian yang baik dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memberikan kepastian layanan kepada masyarakat.⁶

Di Indonesia, pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP dan KK, termasuk layanan dengan jumlah permohonan yang tinggi setiap hari. Kondisi tersebut sering menimbulkan berbagai kendala, seperti antrian panjang, ketidakpastian waktu pelayanan, dan kurang tertatanya proses pelayanan.⁷ Apabila tidak dikelola dengan baik, kondisi tersebut dapat menurunkan efektivitas pelayanan publik serta mengganggu kelancaran proses pelayanan.

⁵ Amalia, H., "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik," *Jurnal Kebijakan Publik*, 2024.

⁶ Akbar, M. S. A., "Manajemen Sistem Antrian dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Manajemen Publik*, Vol. 6, No. 1, 2025.

⁷ Sari, D., "Penerapan Sistem Antrian Manual dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 7, No. 1, 2024.

Kota Batam merupakan salah satu daerah dengan pertumbuhan penduduk yang cukup pesat, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan terus meningkat.⁸ Tingginya mobilitas masyarakat dan meningkatnya permohonan layanan, seperti penerbitan KTP dan KK, menuntut kecamatan untuk menyelenggarakan pelayanan secara efektif. Kecamatan Batam Kota menjadi salah satu wilayah dengan aktivitas pelayanan administrasi kependudukan yang cukup tinggi setiap harinya.

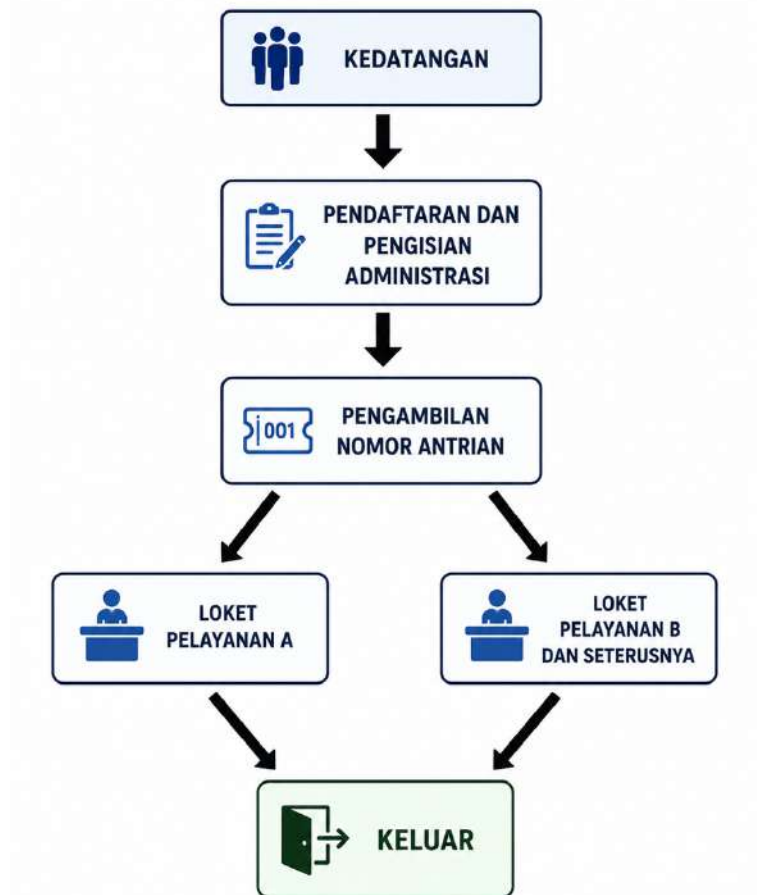
Dalam kondisi tersebut, sistem antrean berperan penting dalam mengatur jalannya pelayanan. Sistem antrean yang baik dapat menciptakan pelayanan yang tertib, adil, dan efisien. Sebaliknya, pengelolaan antrean yang kurang baik dapat menyebabkan penumpukan pemohon, waktu tunggu yang lebih lama, serta ketidakpastian pelayanan. Oleh karena itu, sistem antrean menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik.⁹

Berdasarkan teori manajemen operasi, salah satu model sistem antrean yang banyak digunakan dalam pelayanan publik adalah Multi Channel Single Phase. Model ini menggambarkan proses pelayanan yang menggunakan beberapa loket atau petugas secara bersamaan dalam satu tahapan pelayanan. Penerapan sistem ini bertujuan untuk membagi beban kerja antarpetugas sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan waktu tunggu masyarakat dapat dikurangi. Model Multi Channel Single Phase banyak diterapkan pada pelayanan administrasi kependudukan di instansi pemerintah. Adapun gambaran sistem antrean Multi Channel Single Phase dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.

⁸ Badan Pusat Statistik Kota Batam, Kota Batam Dalam Angka 2025.

⁹ Nuraini, D., "Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance," Jurnal Ilmu Administrasi, 2024.

Gambar 1. 1 Sistem Antrian Multi Channel Single Phase



Sumber: Diolah dari Akbar, M. S. A. (2025)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sistem antrian Multi Channel Single Phase yang disesuaikan dengan kondisi serta fasilitas pelayanan di Kecamatan Batam Kota. Sistem ini menggambarkan beberapa jalur pelayanan dalam satu tahap proses. Secara teori, penerapan sistem tersebut dapat mempercepat pelayanan karena melibatkan beberapa petugas pada tahap yang sama..¹⁰ Namun, dalam pelaksanaannya, masyarakat masih sering mengalami waktu tunggu yang cukup lama sebelum memperoleh pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem antrian yang diterapkan belum berjalan secara optimal.

¹⁰ Ibid., hlm. 3.

Waktu tunggu yang lama menjadi salah satu indikator utama belum efektifnya sistem antrean.¹¹ Kondisi tersebut dapat terjadi akibat tidak seimbangnya jumlah pemohon dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Selain itu, keterbatasan fasilitas, kurangnya koordinasi antarpetugas, dan pengelolaan antrean yang belum optimal turut menyebabkan penumpukan antrean. Dampaknya, efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat menjadi menurun.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,¹² setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar tersebut meliputi waktu pelayanan, prosedur, serta sarana dan prasarana pendukung. Dengan demikian, pelayanan publik harus diselenggarakan secara terencana dan terukur agar efektivitas pelayanan dapat tercapai secara optimal.

Kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui beberapa atribut, seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sikap petugas, kemudahan memperoleh layanan, serta kenyamanan selama proses pelayanan.¹³ Atribut tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari kualitas proses pelayanan yang diterima masyarakat.

Penerapan sistem antrean di Kota Batam terus berkembang, dari sistem manual menuju sistem antrean berbasis digital.¹⁴ Namun, penerapan sistem digital belum berjalan optimal di seluruh wilayah. Kecamatan Batam Kota, sebagai salah satu kecamatan dengan aktivitas pelayanan yang tinggi, masih menggunakan sistem antrean manual dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK.

¹¹ Rumakat, L., "Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Kualitas Layanan," Jurnal Administrasi Negara, 2025.

¹² Ibid., hlm. 2.

¹³ Ibid., hlm. 3.

¹⁴ Putri, R., "Transformasi Sistem Antrian Pelayanan Publik di Era Digital," Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 2023.

Meskipun Kota Batam memiliki tingkat pertumbuhan penduduk dan mobilitas masyarakat yang tinggi, khususnya di Kecamatan Batam Kota, kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan juga terus meningkat. Kondisi tersebut perlu didukung oleh penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi agar efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Namun demikian, pada kenyataannya Kecamatan Batam Kota masih menggunakan sistem antrian manual dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK. Hal ini menjadi permasalahan, mengingat berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.¹⁵

Selain itu, sistem antrean konvensional masih menimbulkan berbagai kendala, seperti penumpukan antrean, ketidakpastian waktu pelayanan, dan kurang tertibnya proses pelayanan.¹⁶ Sementara itu, sejumlah instansi pelayanan publik di daerah lain telah menerapkan sistem antrean berbasis online untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mengurangi beban kerja petugas.¹⁷

Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota, peneliti menyajikan data hasil observasi awal yang didukung oleh data pelayanan kecamatan. Data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Kondisi tersebut menjadi dasar perlunya evaluasi terhadap penerapan sistem antrean manual dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK. Adapun gambaran kondisi pelayanan tersebut disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

¹⁵ Rafli Ihza Noor Faiz, Nurul Maharani Piranti, dan Mila Rosmaya, "Analisis Implementasi Sistem Antrean Berbasis Web Terhadap Optimalisasi Manajemen Pelayanan Pada Instansi Pemerintah," 2025.

¹⁶ Sari, Op. Cit.

¹⁷ Hidayah, N., "Kendala Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia," 2024.

Tabel 1. 1 Gambaran Kondisi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Batam Kota

No	Aspek Pelayanan	Standar/Estimasi Pelayanan	Kondisi di Lapangan
1	Waktu tunggu pelayanan KTP	$\pm 15\text{--}20$ menit	Pada kondisi tertentu dapat mencapai $\pm 30\text{--}35$ menit
2	Waktu tunggu pelayanan KK	$\pm 15\text{--}20$ menit	Pada kondisi tertentu dapat mencapai $\pm 30\text{--}35$ menit
3	Jam pelayanan ramai	-	Terjadi penumpukan antrean pada pukul 08.00–11.00 WIB
4	Kondisi antrean	Tertib dan lancar	Masih terjadi penumpukan antrean masyarakat
5	Informasi pelayanan	Jelas dan terstruktur	Masyarakat masih mengalami ketidakpastian pelayanan

Sumber: Data Kecamatan Batam Kota dan hasil observasi awal peneliti, 2023–2025

Berdasarkan tabel 1.1, sistem antrean manual di Kecamatan Batam Kota masih menghadapi beberapa kendala dalam proses pelayanan. Pada jam-jam tertentu, terutama pukul 08.00 hingga 11.00 WIB, sering terjadi penumpukan antrean di ruang pelayanan. Selain itu, masyarakat harus datang sejak pagi untuk memperoleh nomor antrean dan menunggu cukup lama tanpa kepastian waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem antrean manual belum sepenuhnya mendukung efektivitas pelayanan publik, terutama dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tertib, dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa sistem antrean manual di Kecamatan Batam Kota masih perlu dievaluasi. Evaluasi ini diperlukan untuk

mengetahui sejauh mana sistem antrean mampu mendukung efektivitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan penerapannya belum optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Sistem Antrean Manual terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **"Bagaimana efektivitas sistem antrean manual dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025?"**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas sistem antrean manual dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman serta menjadi bahan masukan dalam mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lingkungan pelayanan publik, khususnya pada sistem antrean pelayanan administrasi kependudukan.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya pada bidang pelayanan publik, evaluasi kebijakan, dan manajemen sistem antrean. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas sistem antrean dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kecamatan Batam Kota

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam penerapan sistem antrean manual pada pelayanan pembuatan KTP dan KK. Hasil penelitian juga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui perbaikan mekanisme antrean, pengelolaan waktu pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

b. Bagi Pemerintah Kota Batam

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya melalui pengembangan sistem antrean yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan sistem antrean pada pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan sehingga masyarakat memperoleh layanan yang lebih cepat, tertib, transparan, dan memiliki kepastian waktu.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

Kajian teori merupakan bagian penting dalam penelitian karena menjadi landasan ilmiah untuk memahami, menjelaskan, dan menganalisis permasalahan yang diteliti. Kajian teori memuat konsep, teori, serta pendapat para ahli yang relevan dengan fokus penelitian sehingga dapat membantu peneliti dalam menjelaskan variabel penelitian dan hubungan antarvariabel. Selain itu, kajian teori juga menjadi dasar dalam penyusunan kerangka berpikir serta analisis hasil penelitian.¹⁸

Dalam penelitian ini, kajian teori difokuskan pada beberapa konsep yang berkaitan dengan evaluasi sistem antrean manual terhadap efektivitas pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota. Teori yang digunakan meliputi teori evaluasi kebijakan, sistem antrean manual, efektivitas pelayanan publik, serta pelayanan administrasi kependudukan. Keempat konsep tersebut dipilih karena saling berkaitan dalam menjelaskan pelaksanaan sistem antrean manual sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁹

Penggunaan teori-teori tersebut diharapkan dapat memberikan dasar konseptual yang kuat dalam menganalisis pelaksanaan sistem antrean manual, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta mengevaluasi sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, kajian teori tidak hanya berfungsi sebagai landasan ilmiah penelitian, tetapi juga menjadi pedoman dalam menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.²⁰

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2023), hlm. 56

¹⁹ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2022), hlm. 65.

²⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), hlm. 91.

1. Teori Evaluasi Kebijakan

Grand Theory (William N. Dunn)

Evaluasi kebijakan merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan atau program telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi tidak hanya berfokus pada hasil akhir yang diperoleh, tetapi juga mencakup proses pelaksanaan serta dampak yang ditimbulkan dari kebijakan tersebut. Dengan adanya evaluasi, suatu kebijakan dapat diketahui tingkat keberhasilannya serta bagian-bagian yang masih perlu diperbaiki.²¹

Menurut William N. Dunn, evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai nilai, manfaat, dan dampak dari suatu kebijakan publik berdasarkan kriteria tertentu. Evaluasi dalam hal ini tidak hanya digunakan sebagai alat penilaian, tetapi juga sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan kebijakan di masa yang akan datang.²²

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, evaluasi kebijakan memiliki peran yang sangat penting karena pelayanan publik berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang tidak dilakukan evaluasi secara berkala berpotensi mengalami penurunan kualitas, baik dari segi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, maupun kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, setiap sistem yang digunakan dalam pelayanan publik perlu dievaluasi agar dapat diketahui apakah sistem tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum.²³

Salah satu sistem yang perlu dievaluasi dalam pelayanan publik adalah sistem antrian. Sistem antrian merupakan bagian dari mekanisme pelayanan yang berfungsi untuk mengatur alur pelayanan masyarakat. Apabila sistem

²¹ William N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*, 6th ed. (New York: Routledge, 2018)

²² Ibid.

²³ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2023)

antrian tidak berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada lamanya waktu tunggu, penumpukan antrian, serta ketidakpastian pelayanan yang diterima masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem antrian memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan publik.²⁴

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Dunn, terdapat beberapa kriteria yang digunakan dalam evaluasi kebijakan,²⁵ yaitu:

- a. Efektivitas, yaitu kemampuan suatu kebijakan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas berkaitan dengan sejauh mana sistem antrian manual mampu mendukung kelancaran pelayanan KTP dan KK, seperti mengurangi waktu tunggu serta menciptakan pelayanan yang tertib dan tepat waktu.
- b. Efisiensi, yaitu perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan. Dalam penelitian ini, efisiensi dilihat dari bagaimana sistem antrian manual memanfaatkan sumber daya yang ada, seperti jumlah petugas dan fasilitas pelayanan, dalam melayani masyarakat secara optimal tanpa menimbulkan pemborosan waktu maupun tenaga.
- c. Pemerataan, yaitu sejauh mana pelayanan dapat diberikan secara adil kepada seluruh masyarakat tanpa adanya perlakuan yang berbeda. Dalam penelitian ini, pemerataan berkaitan dengan apakah sistem antrian manual memberikan kesempatan pelayanan yang sama kepada setiap pemohon tanpa adanya praktik pilih kasih atau diskriminasi.
- d. Responsivitas, yaitu kemampuan sistem pelayanan dalam merespon kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat. Dalam penelitian ini, responsivitas dilihat dari bagaimana petugas dan sistem antrian mampu

²⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2021)

²⁵ William N. Dunn, *Op. Cit.*

memberikan informasi yang jelas, merespon keluhan masyarakat, serta menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pemohon.

Keempat kriteria tersebut digunakan dalam penelitian ini sebagai dasar untuk mengevaluasi pelaksanaan sistem antrean manual pada pelayanan KTP dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota. Melalui kriteria efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas, penelitian ini diharapkan dapat mengetahui sejauh mana sistem antrean manual mampu mendukung kelancaran pelayanan publik, memanfaatkan sumber daya secara optimal, memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat, serta merespons kebutuhan dan keluhan pengguna layanan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh William N. Dunn, evaluasi suatu kebijakan dilakukan melalui beberapa kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas. Keempat kriteria tersebut menjadi dasar dalam penelitian ini untuk mengevaluasi pelaksanaan sistem antrean manual pada pelayanan KTP dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota.

Penerapan teori ini memungkinkan peneliti untuk menilai apakah sistem antrean manual yang diterapkan telah mampu mencapai tujuan pelayanan, memanfaatkan sumber daya secara optimal, memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat, serta merespons kebutuhan dan keluhan pengguna layanan. Dengan demikian, teori evaluasi kebijakan William N. Dunn relevan digunakan sebagai *grand theory* karena memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam mengevaluasi pelaksanaan sistem antrean manual serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki guna meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota.

2. Sistem Antrian Manual

Sistem antrean merupakan suatu mekanisme yang digunakan untuk mengatur urutan pelayanan agar proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib, teratur, dan efisien. Dalam pelayanan publik, sistem antrean berperan penting karena berkaitan dengan pengelolaan kedatangan masyarakat yang

membutuhkan layanan. Melalui sistem antrian yang baik, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih terorganisasi sehingga mampu mengurangi terjadinya penumpukan pemohon dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.²⁶

Secara umum, sistem antrian dapat dibedakan menjadi sistem antrian manual dan sistem antrian berbasis digital. Sistem antrian manual adalah sistem yang masih menggunakan cara konvensional, seperti pembagian nomor antrian secara langsung, pencatatan secara manual, serta pemanggilan antrian oleh petugas tanpa memanfaatkan teknologi informasi. Sebaliknya, sistem antrian digital memanfaatkan perangkat elektronik atau aplikasi untuk mengatur proses antrian secara otomatis.²⁷

Sistem antrian manual memiliki beberapa kelebihan, antara lain mudah diterapkan, tidak memerlukan biaya operasional yang tinggi, serta tidak membutuhkan perangkat teknologi yang kompleks. Oleh karena itu, sistem ini masih banyak digunakan pada instansi pemerintah yang memiliki keterbatasan sarana dan prasarana. Namun demikian, sistem antrian manual juga memiliki berbagai kelemahan, seperti lamanya waktu tunggu, penumpukan antrian pada jam-jam tertentu, kurangnya kepastian waktu pelayanan, serta tingginya ketergantungan terhadap kemampuan petugas dalam mengatur jalannya pelayanan.²⁸

Apabila sistem antrian manual tidak dikelola dengan baik, kondisi tersebut dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang tertib, menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, bahkan mengurangi efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan sistem antrian yang baik merupakan salah satu

²⁶ Richard B. Chase, F. Robert Jacobs, dan Nicholas J. Aquilano, *Operations and Supply Chain Management*, 16th ed. (New York: McGraw-Hill, 2021), hlm. 253.

²⁷ Jay Heizer, Barry Render, dan Chuck Munson, *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*, 13th ed. (Harlow: Pearson, 2023), hlm. 611.

²⁸ Richard B. Chase, F. Robert Jacobs, dan Nicholas J. Aquilano, *Op. Cit.*, hlm. 255–257.

faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian tersebut, teori sistem antrean manual relevan digunakan dalam penelitian ini karena memberikan dasar konseptual untuk memahami mekanisme pelayanan yang masih diterapkan secara konvensional pada pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota. Penelitian ini menggunakan teori sistem antrean manual untuk mengevaluasi pelaksanaan antrean pada pelayanan KTP-el dan Kartu Keluarga (KK), khususnya dalam mengatur alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta mendukung efektivitas pelayanan publik. Melalui teori ini, penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi berbagai kendala yang masih terjadi dalam pelaksanaan sistem antrean manual sehingga hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota.

3. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan pelayanan yang telah ditetapkan dapat dicapai sesuai dengan standar dan sasaran yang diharapkan.²⁹

Pelayanan publik yang efektif tidak hanya diukur dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan yang efektif ditandai dengan kemudahan prosedur, kecepatan, ketepatan, kepastian waktu, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.³⁰

²⁹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Gava Media, 2022), hlm. 27–30.

³⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2021), hlm. 5–8.

Efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan instansi dalam mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki, seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan yang diterapkan. Pengelolaan sumber daya yang baik akan mendukung tercapainya tujuan pelayanan, sedangkan kelemahan pada salah satu komponen tersebut dapat menghambat efektivitas pelayanan kepada masyarakat.³¹

Salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik adalah sistem antrean. Sistem antrean yang tidak dikelola dengan baik dapat mengakibatkan waktu tunggu yang lama, penumpukan masyarakat, serta ketidakpastian pelayanan. Sebaliknya, sistem antrean yang tertata dengan baik mampu mendukung kelancaran proses pelayanan, menciptakan ketertiban, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, konsep efektivitas pelayanan publik relevan digunakan dalam penelitian ini karena menjadi dasar untuk menilai sejauh mana sistem antrean manual mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota. Melalui konsep efektivitas pelayanan publik, penelitian ini akan menganalisis apakah penerapan sistem antrean manual telah mampu memberikan pelayanan yang tertib, tepat waktu, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas pelayanan serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota.

4. Pelayanan KTP dan KK

Pelayanan pembuatan KTP dan KK merupakan bagian dari pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh identitas resmi.

³¹ Hardiyansyah, *Op. Cit.*, hlm. 52–55.

Dokumen kependudukan tersebut sangat penting karena digunakan dalam berbagai keperluan administrasi, seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya.

Pelayanan KTP dan KK memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan jenis pelayanan lainnya, yaitu jumlah pemohon yang relatif tinggi serta kebutuhan pelayanan yang bersifat terus-menerus. Hal ini menyebabkan instansi pelayanan harus mampu mengelola pelayanan dengan baik agar tidak terjadi penumpukan antrian.

Dalam praktiknya, pelayanan KTP dan KK sering menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan jumlah petugas, banyaknya masyarakat yang datang dalam waktu yang bersamaan, serta sistem pelayanan yang belum optimal. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah sistem antrian yang belum mampu mengatur alur pelayanan secara efektif.

Apabila sistem antrian tidak berjalan dengan baik, maka akan menyebabkan antrean panjang, lamanya waktu tunggu, serta ketidakpastian dalam pelayanan. Kondisi ini dapat menurunkan kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat.

Di Kecamatan Batam Kota, pelayanan KTP dan KK masih menggunakan sistem antrian manual. Namun dalam pelaksanaannya, sistem tersebut masih menimbulkan berbagai permasalahan, seperti penumpukan antrian dan lamanya waktu tunggu. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap sistem antrian yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung efektivitas pelayanan publik.

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Kajian penelitian yang relevan merupakan bagian penting dalam suatu penelitian karena memuat hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persamaan,

perbedaan, serta kesenjangan penelitian (research gap) sehingga dapat memperjelas posisi dan kebaruan penelitian yang dilakukan.³²

Beberapa penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pembanding untuk mengetahui perkembangan kajian mengenai sistem antrean dalam pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian-penelitian tersebut membahas penerapan sistem antrean, baik yang masih menggunakan sistem manual maupun yang telah menerapkan sistem antrean berbasis digital.³³

Secara umum, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan sistem antrean mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Namun, penerapan sistem antrean digital belum sepenuhnya dilakukan oleh seluruh instansi pemerintah. Masih terdapat instansi yang menggunakan sistem antrean manual sehingga menghadapi berbagai kendala dalam proses pelayanan.³⁴

Oleh karena itu, telaah terhadap penelitian terdahulu diperlukan untuk mengetahui perkembangan penelitian sekaligus mengidentifikasi kesenjangan (research gap) yang masih dapat dikaji. Penelitian ini berfokus pada evaluasi sistem antrean manual dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota dengan menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan William N. Dunn, sehingga memiliki fokus yang berbeda dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya menitikberatkan pada pengembangan atau implementasi sistem antrean digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai efektivitas sistem antrean manual pada pelayanan administrasi kependudukan. Ringkasan penelitian terdahulu yang relevan disajikan pada Tabel 2.1 berikut.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2023), hlm. 73.

³³ John W. Creswell dan J. David Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Edisi ke-6 (California: SAGE Publications, 2023), hlm. 34.

³⁴ Rafli Ihza Noor Faiz, Nurul Maharani Piranti, dan Mila Rosmaya, "Analisis Implementasi Sistem Antrean Berbasis Web terhadap Optimalisasi Manajemen Pelayanan pada Instansi Pemerintah," 2025.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

NO	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Pembahasan	Kesimpulan
1	Rusmini, Satunggale Kurniawan, Muhammad Afifi Rahman (2023) ³⁵	Implementasi Sistem Antrian Digital di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan	Penelitian ini membahas perbandingan antara sistem antrian manual dan digital dalam pelayanan PATEN. Fokus utama pada efisiensi waktu pelayanan, transparansi, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital.	Berdasarkan hasil penelitian, sistem antrian manual pada Pelayanan Terpadu (PATEN) di Kecamatan Winongan dinilai kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan publik melalui penerapan sistem antrian digital yang mendukung prinsip government dan governance, seperti penggunaan layar antrian, pendaftaran berbasis teknologi, notifikasi pemanggilan, serta pelatihan petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2	Rafli Ihza Noor Faiz, Nurul Maharani Piranti, Mila Rosmaya	Analisis Implementasi Sistem Antrean Berbasis Web	Penelitian ini mengkaji penerapan sistem antrean berbasis web dalam meningkatkan	Berdasarkan hasil penelitian, sistem antrean berbasis web berperan signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penerapannya mampu

³⁵ Rusmini, Satunggale Kurniawan, dan Muhammad Afifi Rahman, "Implementasi Sistem Antrian Digital di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan," 2023.

	(2025) ³⁶	Terhadap Optimalisasi Manajemen Pelayanan Pada Instansi Pemerintah	manajemen pelayanan, dengan fokus pada pengurangan waktu tunggu, peningkatan akses layanan, serta transparansi proses pelayanan.	mempersingkat waktu tunggu, meningkatkan transparansi, memudahkan akses layanan, serta meningkatkan produktivitas dan kepuasan masyarakat.
3	Ipan Hasmadi, Zulkarnaen, dan Arbansyah (2023) ³⁷	Pengembangan Sistem Antrian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DisDukCapil) Samarinda	Penelitian ini membahas proses pengembangan sistem antrian melalui analisis kebutuhan pengguna, termasuk fitur validasi berkas dan pengelolaan alur pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.	Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat di Disdukcapil Samarinda, dapat disimpulkan bahwa identifikasi dan analisis sistem antrian sebelumnya sangat penting untuk mengetahui kekurangan dan kebutuhan pengembangan. Melalui wawancara pengguna, pengembangan sistem antrian diarahkan untuk meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu, memperbaiki validasi data, serta

³⁶ Rafli Ihza Noor Faiz dkk., Op. Cit.

³⁷ Ipan Hasmadi, Zulkarnaen, dan Arbansyah, "Pengembangan Sistem Antrian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Samarinda," 2023.

				menambahkan fitur pengecekan berkas guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4	Andysah Putera Utama Siahaan & Afandi Syahputra (2024) ³⁸	Pengenalan Sistem Antrian Berbasis Web di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	Penelitian ini menyoroti implementasi sistem antrian berbasis web dengan fitur monitoring real-time, pendaftaran online, dan integrasi data pelayanan untuk meningkatkan efisiensi kerja petugas.	Penerapan sistem antrian berbasis web di Disdukcapil Kota Medan bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan melalui pendaftaran dan pemantauan antrian secara real-time. Sistem ini mampu mengurangi waktu tunggu, meningkatkan produktivitas petugas, menyediakan data evaluasi pelayanan, serta menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan pelayanan publik kependudukan.

³⁸ Andysah Putera Utama Siahaan dan Afandi Syahputra, "Pengenalan Sistem Antrian Berbasis Web di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan," 2024.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian berfokus pada pengembangan dan implementasi sistem antrian berbasis digital dalam pelayanan publik. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem antrian berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta mempercepat waktu pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut cenderung menitikberatkan pada inovasi sistem antrian digital sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan pelayanan,³⁹ seperti antrean panjang dan ketidakpastian waktu pelayanan. Sementara itu, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua instansi pelayanan publik telah mampu mengimplementasikan sistem digital secara optimal, sehingga masih terdapat instansi yang menggunakan sistem antrian manual.⁴⁰

Dengan demikian, terdapat perbedaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini, yaitu pada fokus kajian. Penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji efektivitas sistem antrian berbasis digital, sedangkan penelitian ini berfokus pada evaluasi sistem antrian manual yang masih digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota.

Selain itu, penelitian ini juga tidak hanya melihat dari aspek efisiensi pelayanan, tetapi menggunakan pendekatan evaluasi kebijakan publik berdasarkan teori William N. Dunn, yang mencakup kriteria efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas. Pendekatan ini memberikan analisis yang lebih komprehensif dibandingkan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya berfokus pada aspek teknis sistem antrian.

³⁹ Santoso, B., "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi," *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 8, No. 2, 2022.

⁴⁰ Hidayah, N., "Kendala Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia," *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 7, No. 1, 2024.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi dalam mengisi kesenjangan penelitian (research gap), yaitu dengan memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas sistem antrian manual dalam pelayanan publik yang masih digunakan, serta menjadi dasar evaluasi untuk perbaikan sistem pelayanan ke depan.⁴¹

C. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batasan pengertian terhadap konsep-konsep utama dalam penelitian agar tidak terjadi perbedaan penafsiran. Definisi ini digunakan sebagai landasan dalam memahami variabel penelitian serta sebagai acuan dalam penyusunan indikator penelitian.

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Sistem Antrian Manual terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025”, sehingga konsep yang digunakan meliputi evaluasi, sistem antrian manual, efektivitas pelayanan publik, serta pelayanan pembuatan KTP dan KK.

1. Evaluasi

Evaluasi merupakan proses sistematis yang dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu program atau sistem mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁴² Menurut William N. Dunn, evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai nilai, manfaat, dan dampak dari suatu kebijakan berdasarkan kriteria tertentu.⁴³

Dalam penelitian ini, evaluasi dipahami sebagai proses penilaian secara sistematis terhadap pelaksanaan sistem antrian manual pada pelayanan KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota untuk

⁴¹ Prasetyo, D., “Analisis Research Gap dalam Penelitian Pelayanan Publik,” *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 6, No. 2, 2023.

⁴² Wibowo, A., “Evaluasi Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Negara,” *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, Vol. 6, No. 2, 2022.

⁴³ Pratama, R., “Analisis Evaluasi Kebijakan Publik Menggunakan Model William N. Dunn,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 5, No. 1, 2023.

mengetahui tingkat keberhasilan, kelemahan, serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

2. Sistem Antrian Manual

Sistem antrian manual adalah mekanisme pengaturan urutan pelayanan yang masih dilakukan secara konvensional tanpa menggunakan teknologi digital.⁴⁴ Sistem ini biasanya menggunakan nomor antrian fisik, pencatatan manual, serta pemanggilan langsung oleh petugas.

Dalam penelitian ini, sistem antrian manual dipahami sebagai mekanisme pengaturan pelayanan administrasi kependudukan yang seluruh prosesnya masih bergantung pada pengelolaan petugas, mulai dari pemberian nomor antrian hingga pemanggilan masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

3. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁴⁵ Pelayanan publik tidak hanya mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan, tetapi juga menunjukkan sejauh mana pelayanan tersebut mampu berjalan secara tepat waktu, tertib, dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik menekankan pada pencapaian tujuan pelayanan serta kualitas proses pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.⁴⁶

Dalam penelitian ini, efektivitas pelayanan publik dipahami sebagai tingkat keberhasilan sistem antrian manual dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) secara tertib,

⁴⁴ Ibid., hlm. 3.

⁴⁵ Nugroho, Y., "Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Kinerja Organisasi," *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 8, No. 1, 2023.

⁴⁶ Ibid., hlm. 3.

tepat waktu, dan memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas tersebut juga dilihat dari kemampuan sistem antrean dalam mengurangi waktu tunggu, menghindari penumpukan antrean, serta mendukung kelancaran proses pelayanan.⁴⁷

4. Pelayanan Pembuatan KTP dan KK

Pelayanan pembuatan KTP dan KK merupakan bagian dari pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memberikan kepastian identitas hukum bagi setiap warga negara.⁴⁸ Pelayanan ini memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan hak dan kewajiban warga negara dalam kehidupan sosial dan administrasi pemerintahan.

Dalam penelitian ini, pelayanan pembuatan KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) dipahami sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi objek penelitian, dengan fokus pada pelaksanaan sistem antrean manual dalam mendukung kelancaran dan efektivitas proses pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Batam Kota.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran dari konsep-konsep penelitian ke dalam bentuk yang dapat diamati, diukur, dan dianalisis secara empiris. Definisi operasional berfungsi sebagai pedoman dalam penyusunan instrumen penelitian sehingga pengumpulan data dapat dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan fokus penelitian.⁴⁹

Dalam penelitian ini, operasionalisasi variabel disusun berdasarkan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi dimensi efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas. Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 2.2 berikut:

⁴⁷ Ibid., hlm. 2.

⁴⁸ Amalia, H., "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik," *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 8, No. 2, 2024.

⁴⁹ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 91.

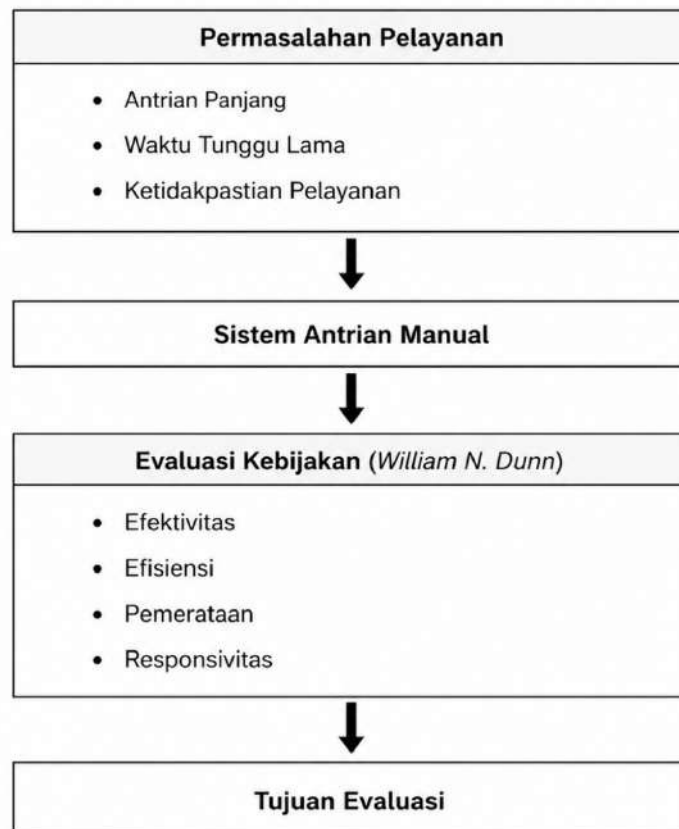
Tabel 2. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dimensi	Konsep Operasional	Indikator
Efektivitas	Tingkat keberhasilan sistem antrian dalam mencapai suatu kebijakan atau program	1. Waktu tunggu pelayanan 2. Tingkat tercapainya tujuan sistem antrian dalam pelayanan.
Efisiensi	Kemampuan sistem antrian dalam melihat hasil yang diperoleh sumber daya	1. Kecepatan proses pelayanan 2. Kesesuaian jumlah petugas dengan jumlah pemohon 3. Pemanfaatan fasilitas pelayanan
Pemerataan	Tingkat keadilan sistem antrian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	1. Kesamaan perlakuan bagi pemohon 2. Pelayanan bagi kelompok rentan (lansia, disabilitas) 3. Tidak adanya praktik pilih kasih
Responsivitas	Kemampuan sistem dan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat selama proses pelayanan	1. Kejelasan informasi pelayanan 2. Tanggapan terhadap keluhan masyarakat 3. Sikap petugas dalam melayani

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur pemikiran yang digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis permasalahan penelitian berdasarkan teori yang digunakan. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir disusun berdasarkan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi dimensi efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas untuk mengevaluasi sistem antrian manual pada pelayanan KTP dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota. Adapun kerangka berpikir penelitian disajikan pada Gambar 2.1 berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian



Berdasarkan Gambar 2.1, penelitian ini diawali dengan identifikasi permasalahan pada pelaksanaan sistem antrian manual dalam pelayanan KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota, seperti waktu tunggu yang lama, penumpukan antrian, dan kurangnya kepastian pelayanan. Permasalahan

tersebut kemudian dianalisis menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang terdiri atas dimensi efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan sistem antrean manual serta memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Batam Kota.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena sistem antrian manual dalam pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota.

Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, serta menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan sistem antrian serta permasalahan yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan berdasarkan kriteria evaluasi kebijakan dari William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Batam Kota, Kota Batam, yang merupakan salah satu kecamatan dengan tingkat aktivitas pelayanan administrasi kependudukan yang cukup tinggi. Kecamatan ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu tingginya jumlah pemohon layanan pembuatan KTP dan KK serta adanya penerapan sistem antrian dalam proses pelayanan.

Selain itu, Kecamatan Batam Kota juga menghadapi berbagai permasalahan dalam pelayanan publik, seperti antrean panjang, waktu tunggu yang relatif lama, serta keluhan masyarakat terkait ketidakpastian pelayanan. Kondisi tersebut menjadikan lokasi ini penting untuk diteliti guna mengetahui sejauh mana sistem antrian yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, yang digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh informasi yang komprehensif.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

- Wawancara dengan informan
- Observasi langsung terhadap proses pelayanan
- Interaksi langsung dengan masyarakat pengguna layanan

Data primer digunakan untuk menggali informasi mengenai:

- Proses pelaksanaan sistem antrian
- Efektivitas pelayanan
- Kendala yang dihadapi petugas dan masyarakat
- Tingkat kepuasan pengguna layanan

Dengan demikian, data primer menjadi sumber utama dalam penelitian ini karena memberikan gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti dokumen, arsip, dan literatur yang relevan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

- Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan KTP dan KK
- Data jumlah pemohon layanan
- Laporan kegiatan pelayanan

Data sekunder berfungsi untuk mendukung dan memperkuat data primer serta memberikan landasan teoritis dalam analisis penelitian

D. Informan

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling,⁵⁰ yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, di mana informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan penelitian.

Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan langsung dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, baik sebagai pelaksana maupun sebagai pengguna layanan.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 11 orang, yang terdiri dari:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Jabatan/Status	Jumlah
1	Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota	1 orang
2	Staf Pelayanan	5 orang
3	Masyarakat Pengguna Layanan	5 orang
Total		11 orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses sistem antrian, mulai dari:

- Pengambilan nomor antrian
- Proses menunggu
- Pemanggilan pemohon

⁵⁰ Nugraha, A., "Teknik Penentuan Informan dalam Penelitian Kualitatif," Jurnal Metodologi Penelitian, Vol. 4, No. 2, 2022.

- Proses pelayanan di loket

Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data yang objektif mengenai kondisi nyata pelayanan serta mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun, namun tetap memberikan kebebasan kepada informan untuk menyampaikan pendapatnya secara luas.

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait:

- Efektivitas sistem antrian
- Efisiensi pelayanan
- Respons petugas terhadap masyarakat
- Kendala yang dihadapi dalam pelayanan

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Dokumen tersebut meliputi:

- SOP pelayanan
- Data jumlah pemohon
- Laporan pelayanan
- Foto kegiatan
- Arsip administrasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan untuk memahami secara mendalam

fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data yang diperoleh dianggap cukup. Proses analisis data mengacu pada model yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁵¹

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari lapangan. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu terkait sistem antrian manual dan efektivitas pelayanan publik.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dikelompokkan berdasarkan kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas. Tujuan dari reduksi data adalah untuk mempermudah peneliti dalam memahami pola serta hubungan antar data yang diperoleh.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap penyusunan data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang lebih sistematis dan mudah dipahami. Data dapat disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun kutipan hasil wawancara.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan kategori yang telah ditentukan berdasarkan kriteria evaluasi kebijakan. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi sistem antrian manual dalam pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota.

⁵¹ Prasetyo, D., "Analisis Data Kualitatif dalam Penelitian Sosial," *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 6, No. 2, 2023.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Kesimpulan dalam penelitian ini difokuskan pada hasil evaluasi sistem antrian manual berdasarkan kriteria efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik dan beban kerja petugas.

Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara pada tahap awal, namun akan diperkuat melalui proses verifikasi secara terus-menerus hingga diperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

Deskripsi umum objek penelitian merupakan uraian mengenai kondisi wilayah dan instansi yang menjadi lokasi penelitian. Uraian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik wilayah, kondisi pemerintahan, serta penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Batam Kota sebagai lokasi penelitian. Penyajian deskripsi objek penelitian diperlukan agar pembaca memperoleh pemahaman mengenai konteks penelitian sehingga hasil analisis yang disajikan pada bagian selanjutnya dapat dipahami secara lebih komprehensif.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Batam Kota, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Kecamatan Batam Kota merupakan salah satu perangkat daerah yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, serta koordinasi penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan.⁵² Dalam pelaksanaan tugas tersebut, kecamatan menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat, salah satunya pelayanan administrasi kependudukan berupa penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).⁵³ Oleh karena itu, pada bagian ini diuraikan gambaran umum Kota Batam, gambaran umum Kecamatan Batam Kota, serta gambaran penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sebagai dasar untuk memahami objek penelitian.

1. Gambaran Umum Kota Batam

Kota Batam merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki letak strategis karena berada di jalur pelayaran internasional Selat Malaka serta berbatasan langsung dengan Singapura dan

⁵² Kecamatan Batam Kota, Profil Kecamatan Batam Kota Tahun 2025 (Batam: Kecamatan Batam Kota, 2025).

⁵³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 dan Pasal 58.

Malaysia. Posisi tersebut menjadikan Kota Batam sebagai kawasan yang berkembang pesat di bidang perdagangan, industri, investasi, pariwisata, dan jasa.⁵⁴ Selain itu, Batam ditetapkan sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (Free Trade Zone/FTZ) yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.⁵⁵ Keunggulan letak geografis tersebut menjadikan Kota Batam sebagai salah satu daerah dengan tingkat aktivitas ekonomi yang tinggi sekaligus menjadi pintu gerbang perdagangan internasional di wilayah barat Indonesia.

Perkembangan Kota Batam dimulai sejak tahun 1970-an melalui pembentukan Otorita Batam yang bertugas merencanakan dan mengembangkan kawasan Batam sebagai pusat pertumbuhan ekonomi nasional. Seiring dengan perkembangan pembangunan dan meningkatnya jumlah penduduk, Batam kemudian berkembang menjadi daerah otonom yang terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Perkembangan tersebut juga diikuti dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efektif, transparan, dan mudah diakses sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Peningkatan jumlah penduduk, perkembangan kawasan industri, serta tingginya aktivitas investasi mendorong pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.⁵⁶

Secara geografis, Kota Batam terletak pada koordinat 0°25'29" Lintang Utara sampai 1°15'00" Lintang Utara dan 103°34'35" Bujur Timur sampai 104°26'04" Bujur Timur. Luas wilayah Kota Batam sekitar 3.990 km² yang terdiri atas wilayah daratan seluas sekitar 1.034 km² dan wilayah perairan

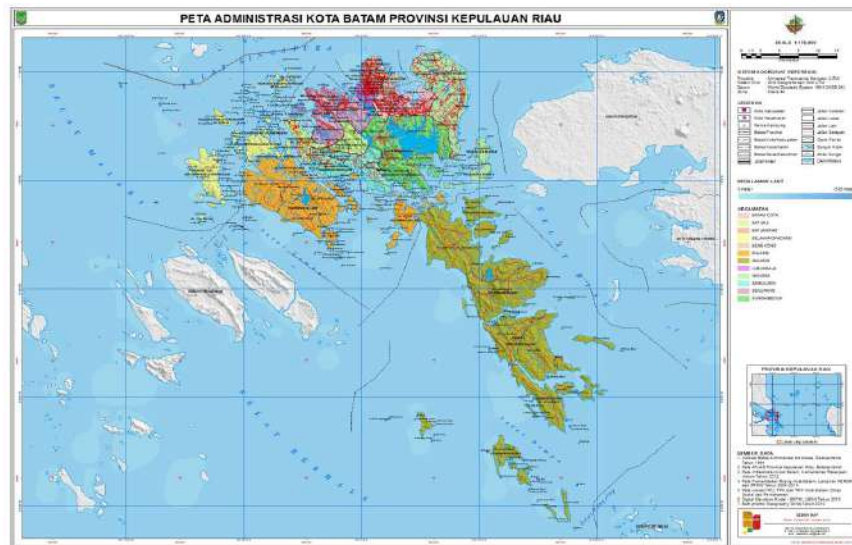
⁵⁴ Ibid., hlm. 37.

⁵⁵ Badan Pengusahaan Batam (BP Batam), Profil BP Batam, diakses tahun 2026.

⁵⁶ Ibid., hlm. 37.

sekitar 2.956 km². Kota Batam memiliki lebih dari 300 pulau, baik yang berpenghuni maupun tidak berpenghuni, dengan Pulau Batam sebagai pusat pemerintahan, perekonomian, dan pelayanan publik. Secara administratif, Kota Batam berbatasan dengan Kabupaten Bintan di sebelah timur, Kabupaten Karimun di sebelah barat, Singapura di sebelah utara, serta Kabupaten Lingga di sebelah selatan. Kondisi geografis tersebut memberikan keuntungan bagi Kota Batam dalam mendukung aktivitas perdagangan, investasi, dan mobilitas masyarakat. Selain itu, letak yang strategis juga menjadikan Kota Batam sebagai salah satu daerah dengan perkembangan infrastruktur dan pelayanan publik yang terus mengalami peningkatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaku usaha.⁵⁷

Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Batam



Sumber: Pemerintah Kota Batam, 2025.

Secara administratif, Kota Batam terdiri atas 12 kecamatan dan 64 kelurahan.⁵⁸ Pembagian wilayah administrasi tersebut bertujuan untuk mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pelayanan publik kepada masyarakat. Melalui pembagian

⁵⁷ Ibid., hlm. 37.

⁵⁸ Badan Pusat Statistik Kota Batam, Kota Batam Dalam Angka 2025 (Batam: BPS Kota Batam, 2025)

wilayah tersebut, setiap kecamatan memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan pemerintahan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat di wilayahnya.⁵⁹ Adapun jumlah kecamatan dan kelurahan di Kota Batam disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4. 1 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Batam

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan
1	Belakang Padang	6
2	Bulang	6
3	Galang	8
4	Sungai Beduk	4
5	Sagulung	6
6	Nongsa	4
7	Batam Kota	6
8	Sekupang	6
9	Batu Aji	5
10	Lubuk Baja	5
11	Batu Ampar	4
12	Bengkong	4
Jumlah	12 Kecamatan	64 Kelurahan

Sumber: BPS Kota Batam, Kota Batam Dalam Angka 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, Kota Batam terdiri atas 12 kecamatan dan 64 kelurahan⁶⁰ yang tersebar di seluruh wilayah administrasi. Setiap kecamatan memiliki karakteristik wilayah, jumlah penduduk, serta kebutuhan pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi sosial, ekonomi, dan kepadatan penduduk di wilayah masing-masing. Perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan

⁵⁹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

⁶⁰ Ibid., hlm. 40.

pada setiap kecamatan juga berbeda. Salah satu kecamatan yang memiliki aktivitas pelayanan administrasi kependudukan cukup tinggi adalah Kecamatan Batam Kota karena selain berfungsi sebagai pusat pemerintahan, kecamatan ini juga menjadi pusat kegiatan perdagangan, jasa, pendidikan, dan permukiman.⁶¹ Kondisi tersebut menyebabkan mobilitas masyarakat relatif tinggi sehingga kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga meningkat. Perbedaan karakteristik antarwilayah tersebut menunjukkan bahwa setiap kecamatan memerlukan pengelolaan pelayanan publik yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat di wilayahnya.

Berdasarkan publikasi Kota Batam Dalam Angka 2025 yang diterbitkan Badan Pusat Statistik Kota Batam, jumlah penduduk Kota Batam pada tahun 2024 mencapai sekitar 1,33 juta jiwa yang tersebar di seluruh kecamatan dan kelurahan. Pertumbuhan jumlah penduduk tersebut dipengaruhi oleh tingginya arus migrasi masyarakat dari berbagai daerah di Indonesia yang datang ke Kota Batam untuk bekerja maupun menjalankan kegiatan usaha di sektor industri, perdagangan, jasa, dan investasi. Kondisi tersebut menjadikan Kota Batam sebagai salah satu daerah dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi di Provinsi Kepulauan Riau.

Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Batam Tahun 2024

Uraian	Jumlah (Jiwa)
Penduduk Laki-laki	672.759
Penduduk Perempuan	657.014
Jumlah Penduduk	1.329.773

Sumber: BPS Kota Batam, Kota Batam Dalam Angka 2025 dan BPS

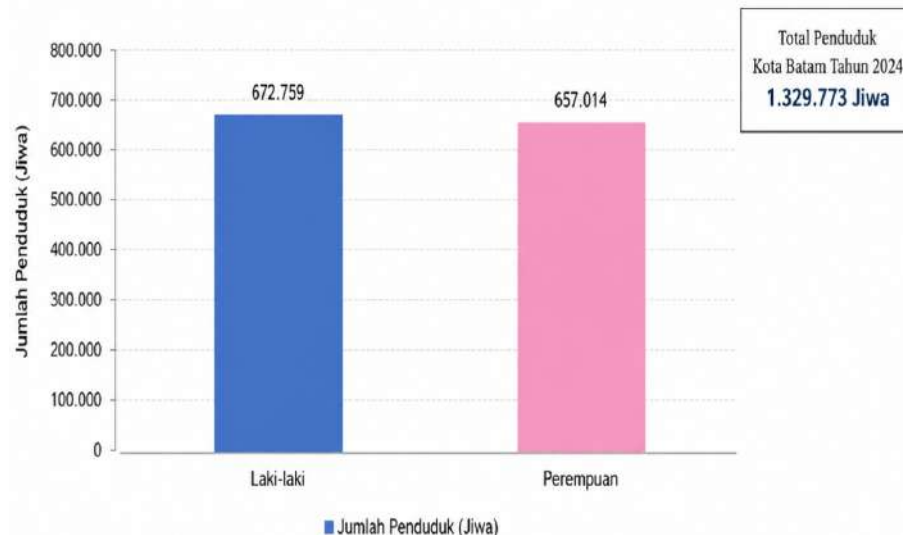
Kota Batam, Proyeksi Penduduk Kota Batam Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 4.2, jumlah penduduk Kota Batam terdiri atas 672.759 jiwa penduduk laki-laki dan 657.014 jiwa penduduk perempuan, sehingga

⁶¹ Ibid., hlm. 37.

total jumlah penduduk mencapai 1.329.773 jiwa. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai komposisi jumlah penduduk tersebut, data juga disajikan dalam bentuk grafik pada Gambar 4.2.

Gambar 4. 2 Grafik Jumlah Penduduk Kota Batam Tahun 2024



Sumber: Diolah dari BPS Kota Batam Tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 4.2 dan Gambar 4.2, dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Batam didominasi oleh penduduk laki-laki sebanyak 672.759 jiwa, sedangkan penduduk perempuan berjumlah 657.014 jiwa. Jumlah penduduk yang besar tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab yang semakin besar dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Semakin meningkatnya jumlah penduduk akan diikuti oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan,⁶² seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), sehingga pemerintah perlu memastikan pelayanan administrasi kependudukan dapat diselenggarakan secara efektif, efisien, mudah diakses, serta memberikan kepastian pelayanan

⁶² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

kepada masyarakat.⁶³ Dengan demikian, peningkatan jumlah penduduk menjadi salah satu faktor yang memengaruhi semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kota Batam. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah penduduk perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Tingginya jumlah penduduk dan mobilitas masyarakat mendorong pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta pengembangan berbagai inovasi pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Berbagai upaya tersebut dilakukan agar pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya aktivitas ekonomi, investasi, dan pertumbuhan penduduk di Kota Batam. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepastian pelayanan, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat⁶⁴ melalui penyelenggaraan pelayanan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang memiliki tingkat permohonan cukup tinggi karena berkaitan langsung dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Dokumen kependudukan seperti KTP dan Kartu Keluarga merupakan dokumen dasar yang digunakan sebagai persyaratan dalam memperoleh berbagai layanan publik, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, perpajakan, ketenagakerjaan, serta pelayanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, tertib, mudah diakses, dan memberikan

⁶³ Ibid., hlm. 37.

⁶⁴ Ibid., hlm. 37.

kepastian pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Salah satu kecamatan yang memiliki aktivitas pelayanan administrasi kependudukan cukup tinggi adalah Kecamatan Batam Kota. Selain berfungsi sebagai pusat pemerintahan daerah, kecamatan ini juga berkembang sebagai pusat kegiatan perdagangan, jasa, pendidikan, dan permukiman sehingga tingkat mobilitas masyarakat relatif tinggi.⁶⁵ Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah permohonan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan KTP dan Kartu Keluarga (KK). Atas dasar tersebut, Kecamatan Batam Kota dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik yang sesuai untuk mengkaji efektivitas sistem antrian manual dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa Kota Batam merupakan daerah dengan tingkat perkembangan ekonomi, pertumbuhan penduduk, dan aktivitas pelayanan publik yang tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan setiap kecamatan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai dengan karakteristik wilayahnya. Salah satu kecamatan yang memiliki intensitas pelayanan administrasi kependudukan cukup tinggi adalah Kecamatan Batam Kota. Kondisi tersebut menjadikan Kecamatan Batam Kota sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji efektivitas penerapan sistem antrian manual dalam pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pada subbab berikut akan diuraikan gambaran umum Kecamatan Batam Kota sebagai lokasi penelitian.

⁶⁵ Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2005 tentang Pemekaran, Perubahan, Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan.

2. Gambaran Umum Kecamatan Batam Kota

Kecamatan Batam Kota merupakan salah satu dari dua belas kecamatan yang berada di wilayah administrasi Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Kecamatan ini memiliki posisi yang strategis karena merupakan pusat pemerintahan Kota Batam sekaligus pusat berbagai aktivitas pemerintahan, perdagangan, jasa, pendidikan, dan permukiman. Keberadaan berbagai instansi pemerintah, pusat perbelanjaan, fasilitas kesehatan, dan kawasan pendidikan menyebabkan tingkat mobilitas masyarakat di Kecamatan Batam Kota relatif tinggi dibandingkan dengan beberapa kecamatan lainnya di Kota Batam.⁶⁶ Tingginya mobilitas masyarakat tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan terhadap berbagai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi salah satu layanan dengan frekuensi permohonan cukup tinggi setiap harinya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2005 tentang Pemekaran, Perubahan, Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan, Kecamatan Batam Kota merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Nongsa dan mulai efektif beroperasi pada tanggal 3 Juni 2006.⁶⁷ Pembentukan kecamatan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, memperpendek rentang kendali pelayanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Selain menjalankan fungsi pemerintahan, Kecamatan Batam Kota juga berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan koordinasi pemerintahan di tingkat kecamatan.⁶⁸ Pembentukan Kecamatan Batam Kota juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui

⁶⁶ Ibid., hlm. 37.

⁶⁷ Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2005 tentang Pemekaran, Perubahan, Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan.

⁶⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara geografis, Kecamatan Batam Kota berada di bagian timur Pulau Batam dan memiliki akses transportasi yang baik sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Kecamatan ini berbatasan dengan Kecamatan Bengkong di sebelah utara, Kecamatan Sungai Beduk di sebelah selatan, Kecamatan Nongsa di sebelah timur, dan Kecamatan Lubuk Baja di sebelah barat. Letak yang strategis tersebut menjadikan Kecamatan Batam Kota sebagai salah satu kawasan dengan perkembangan ekonomi, pemerintahan, dan pelayanan publik yang cukup pesat.⁶⁹ Kondisi geografis yang strategis tersebut menjadikan Kecamatan Batam Kota sebagai salah satu wilayah dengan aktivitas pelayanan publik yang relatif tinggi karena melayani masyarakat dari berbagai latar belakang dan kebutuhan administrasi.

Gambar 4. 3 Peta Wilayah Kecamatan Batam Kota



Sumber: Profil Kecamatan Batam Kota Tahun 2025

⁶⁹ Ibid., hlm. 37.

Berdasarkan Gambar 4.3, Kecamatan Batam Kota merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Batam yang memiliki posisi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Kecamatan Batam Kota terdiri atas beberapa wilayah kelurahan yang memiliki karakteristik luas wilayah dan jumlah penduduk yang berbeda. Kondisi tersebut menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, juga berbeda pada setiap wilayah.

Secara wilayah, Kecamatan Batam Kota memiliki luas sekitar 38,96 km² dan terbagi ke dalam enam kelurahan, yaitu Kelurahan Belian, Baloi Permai, Sungai Panas, Sukajadi, Taman Baloi, dan Teluk Tering. Keenam kelurahan tersebut menjadi bagian dari wilayah pelayanan Kecamatan Batam Kota dalam penyelenggaraan berbagai urusan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data BPS Kota Batam dalam Kota Batam Dalam Angka 2025 dan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester I Tahun 2025 dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, jumlah penduduk Kecamatan Batam Kota mencapai 215.204 jiwa. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Batam Kota memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dengan persebaran yang tidak sama pada setiap kelurahan. Perbedaan jumlah penduduk tersebut menjadi salah satu konteks penting dalam melihat kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Batam Kota.⁷⁰

Adapun rincian luas wilayah dan jumlah penduduk pada masing-masing kelurahan di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025 dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

⁷⁰ Ibid., hlm. 37.

Tabel 4. 3 Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Kecamatan Batam Kota Tahun 2025

No	Kelurahan	Luas Wilayah (km ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Belian	17,68	94.376
2	Baloi Permai	4,96	39.549
3	Sungai Panas	2,99	30.883
4	Sukajadi	3,37	6.503
5	Taman Baloi	4,07	23.713
6	Teluk Tering	5,89	20.180
Jumlah	6 Kelurahan	38,96	215.204

Sumber: Diolah dari BPS Kota Batam, Kota Batam Dalam Angka 2025 (data luas wilayah) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester I Tahun 2025 (data jumlah penduduk).

Berdasarkan Tabel 4.3, Kecamatan Batam Kota terdiri atas enam kelurahan, yaitu Kelurahan Belian, Baloi Permai, Sungai Panas, Sukajadi, Taman Baloi, dan Teluk Tering. Berdasarkan data tersebut, Kelurahan Belian merupakan kelurahan dengan luas wilayah dan jumlah penduduk terbesar, sedangkan Kelurahan Sukajadi memiliki jumlah penduduk paling sedikit.⁷¹ Perbedaan luas wilayah dan jumlah penduduk pada masing-masing kelurahan menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga bervariasi. Oleh karena itu, Kecamatan Batam Kota dituntut mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan responsif agar kebutuhan masyarakat di setiap kelurahan dapat terpenuhi secara optimal.

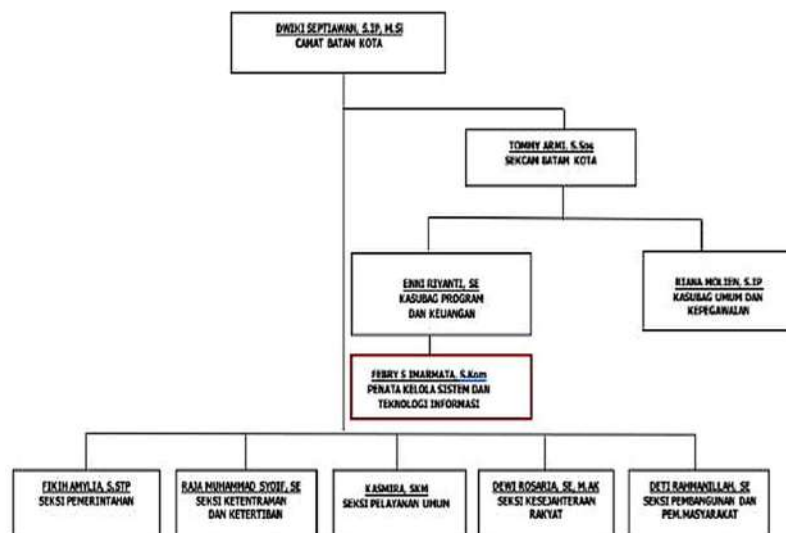
Selain sebagai wilayah administratif, keenam kelurahan tersebut memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan

⁷¹ Ibid., hlm. 40.

dan pelayanan publik di Kecamatan Batam Kota. Masing-masing kelurahan menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, pemberdayaan masyarakat, serta pelaksanaan berbagai program pembangunan. Oleh karena itu, koordinasi antara pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan diperlukan agar penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan, dapat berjalan secara efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas pemerintahan, Kecamatan Batam Kota dipimpin oleh seorang Camat yang bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Camat dibantu oleh Sekretaris Kecamatan, Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Evaluasi, Perencanaan dan Keuangan, serta lima seksi, yaitu Seksi Pemerintahan, Seksi Ketenteraman dan Ketertiban, Seksi Pelayanan Umum, Seksi Kesejahteraan Rakyat, dan Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat. Struktur organisasi tersebut dibentuk untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik secara efektif, efisien, serta terkoordinasi.⁷²

Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Kecamatan Batam Kota



Sumber: Profil Kecamatan Batam Kota Tahun 2025.

⁷² Ibid., hlm. 37.

Struktur organisasi Kecamatan Batam Kota disusun sesuai dengan ketentuan organisasi perangkat daerah Pemerintah Kota Batam. Setiap unsur organisasi memiliki tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan bidang kerjanya sehingga pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara terkoordinasi. Pembagian tugas dan fungsi tersebut bertujuan agar setiap unit kerja mampu melaksanakan tanggung jawabnya secara optimal sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung lebih efektif dan memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan struktur organisasi tersebut, Seksi Pemerintahan bertugas melaksanakan urusan pemerintahan umum dan pembinaan pemerintahan kelurahan. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban bertugas melaksanakan pembinaan ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat. Seksi Kesejahteraan Rakyat bertugas mengoordinasikan kegiatan sosial kemasyarakatan, sedangkan Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat bertugas mengoordinasikan pelaksanaan pembangunan serta pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan. Adapun Seksi Pelayanan Umum bertanggung jawab menyelenggarakan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁷³

Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa setiap unsur organisasi memiliki fungsi dan tanggung jawab yang saling melengkapi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Kecamatan Batam Kota. Koordinasi antarbagian menjadi faktor penting untuk memastikan setiap jenis pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Salah satu unit yang memiliki peran strategis adalah Seksi Pelayanan Umum karena berhubungan langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan administrasi,

⁷³ Ibid., hlm. 37.

termasuk pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi fokus penelitian ini.

Gambar 4. 5 Kantor Kecamatan Batam Kota



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan Gambar 4.5, Kantor Kecamatan Batam Kota merupakan lokasi penelitian yang menjadi pusat penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Kantor ini menjadi tempat pelaksanaan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat, termasuk pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP elektronik dan Kartu Keluarga.

Sebagai salah satu kecamatan yang berada di pusat pemerintahan Kota Batam, Kecamatan Batam Kota didukung oleh berbagai sarana dan prasarana yang menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi peneliti, fasilitas yang tersedia meliputi ruang pelayanan, ruang tunggu masyarakat, loket pelayanan, ruang kerja pegawai, perangkat komputer, printer, jaringan internet, area parkir, toilet, serta papan

informasi pelayanan.⁷⁴ Fasilitas tersebut menjadi salah satu faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Batam Kota karena membantu kelancaran proses pelayanan, meningkatkan kenyamanan masyarakat, serta mendukung aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui proses pelayanan yang lebih tertib, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁷⁵

Gambar 4. 6 Ruang Pelayanan Kecamatan Batam Kota



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan Gambar 4.6, ruang pelayanan digunakan sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Ruangan ini dilengkapi dengan loket pelayanan, ruang tunggu, komputer, serta fasilitas pendukung lainnya yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi

⁷⁴ Hasil observasi peneliti di Kantor Kecamatan Batam Kota, Tahun 2025.

⁷⁵ Ibid., hlm. 2.

masyarakat dan mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan.

Sarana dan prasarana tersebut dimanfaatkan untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan berbagai jenis pelayanan administrasi kepada masyarakat. Ruang pelayanan dan loket digunakan sebagai tempat penerimaan serta verifikasi berkas permohonan, sedangkan ruang tunggu disediakan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama menunggu proses pelayanan. Selain itu, perangkat komputer dan jaringan internet digunakan untuk mendukung proses administrasi serta pengelolaan data pelayanan secara lebih efektif.⁷⁶

Tabel 4. 4 Jam Operasional Pelayanan Kecamatan Batam Kota

Hari	Jam Pelayanan	Jam Istirahat	Pelayanan Setelah Istirahat
Senin– Kamis	07.30–12.00 WIB	12.00–13.00 WIB	13.00–15.00 WIB
Jumat	07.30–11.30 WIB	11.30–13.00 WIB	13.00–16.00 WIB

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025.

Berdasarkan Tabel 4.4, pelayanan di Kecamatan Batam Kota dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Jumat sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan. Pada hari Senin sampai Kamis pelayanan dimulai pukul 07.30 WIB hingga 15.00 WIB dengan waktu istirahat pukul 12.00–13.00 WIB. Sementara itu, pada hari Jumat pelayanan berlangsung pukul 07.30 WIB hingga 16.00 WIB dengan waktu istirahat pukul 11.30–13.00 WIB. Selain itu, registrasi dan pengecekan berkas ditutup satu jam

⁷⁶ Hasil observasi peneliti di Kantor Kecamatan Batam Kota, Tahun 2025.

sebelum jam pelayanan berakhir untuk memberikan waktu kepada petugas dalam menyelesaikan proses administrasi yang sedang berlangsung.⁷⁷

Meskipun sarana dan prasarana pelayanan telah tersedia dengan cukup memadai, mekanisme pengaturan antrean masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan masih menggunakan sistem antrean manual.⁷⁸ Kondisi tersebut menjadi salah satu fokus penelitian karena sistem antrean memiliki peran penting dalam mengatur kelancaran proses pelayanan serta memengaruhi efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, Kecamatan Batam Kota dipilih sebagai lokasi penelitian untuk mengkaji efektivitas penerapan sistem antrean manual dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa Kecamatan Batam Kota memiliki karakteristik wilayah, struktur organisasi, serta sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Tingginya aktivitas pelayanan administrasi kependudukan, didukung oleh peran Seksi Pelayanan Umum serta mekanisme pelayanan yang diterapkan, menjadikan Kecamatan Batam Kota sebagai lokasi yang tepat untuk mengkaji efektivitas penerapan sistem antrean manual dalam pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pada subbab berikut akan diuraikan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota sebagai fokus penelitian.

3. Gambaran Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam dengan melibatkan pemerintah kecamatan sebagai unit pelayanan yang berhubungan

⁷⁷ Dokumentasi peneliti dan hasil observasi di Kantor Kecamatan Batam Kota, Tahun 2025.

⁷⁸ Hasil observasi peneliti di Kantor Kecamatan Batam Kota, Tahun 2025.

langsung dengan masyarakat.⁷⁹ Kecamatan Batam Kota menjadi salah satu kecamatan yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di wilayah kerjanya, khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).⁸⁰ Kedua jenis pelayanan tersebut merupakan layanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat karena menjadi dokumen dasar dalam berbagai urusan administrasi. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tertib, mudah diakses, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.⁸¹

Pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota dilaksanakan oleh Seksi Pelayanan Umum sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki. Dalam pelaksanaannya, masyarakat datang langsung ke kantor kecamatan dengan membawa persyaratan sesuai jenis pelayanan yang diajukan. Selanjutnya masyarakat mengambil nomor antrean sebagai dasar urutan pelayanan. Setelah nomor antrean dipanggil, masyarakat menyerahkan berkas kepada petugas untuk dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen. Apabila seluruh persyaratan telah lengkap, petugas akan memproses permohonan sesuai prosedur yang berlaku. Sebaliknya, apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi terlebih dahulu.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, Kecamatan Batam Kota telah menetapkan alur pelayanan administrasi kependudukan yang memuat tahapan pelayanan mulai dari penerimaan berkas hingga penyelesaian pelayanan. Alur tersebut menjadi pedoman bagi petugas maupun masyarakat agar proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib dan sesuai dengan

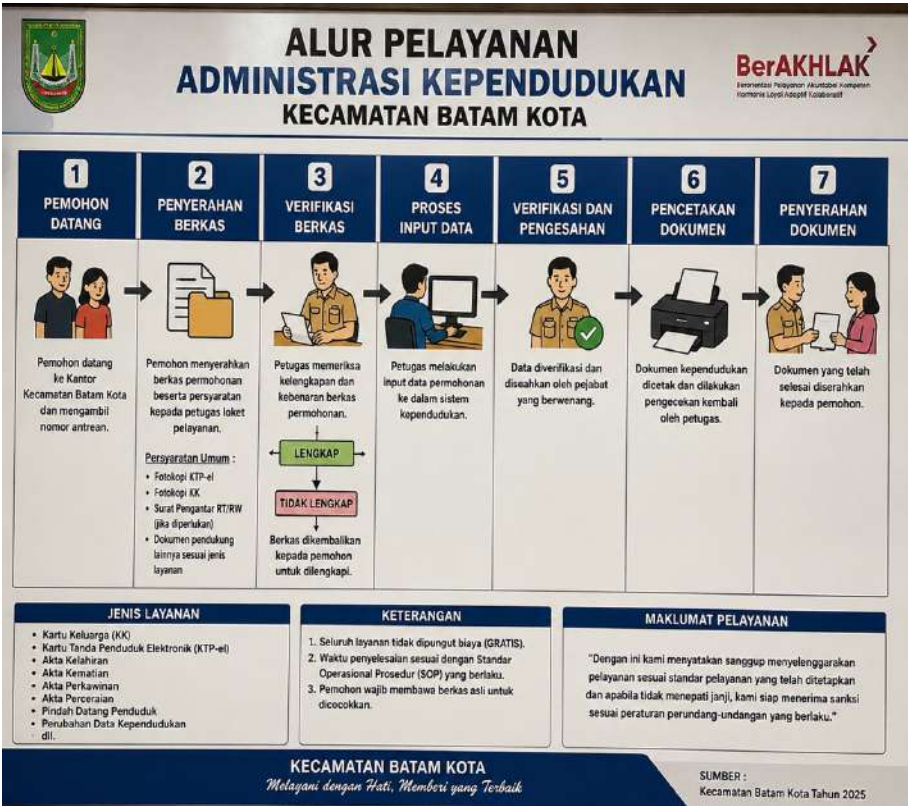
⁷⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

⁸⁰ Ibid., hlm. 37.

⁸¹ Ibid., hlm. 2.

standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penerapan alur pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian prosedur bagi masyarakat sekaligus memudahkan petugas dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan secara tertib dan sistematis.

Gambar 4. 7 Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota



Sumber: Kecamatan Batam Kota Tahun 2025.

Berdasarkan Gambar 4.7, alur pelayanan administrasi kependudukan telah disusun secara sistematis mulai dari penerimaan berkas, verifikasi persyaratan, proses pelayanan, hingga penyelesaian pelayanan. Alur tersebut menjadi pedoman bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan sekaligus memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tahapan yang harus dilalui sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara tertib, terarah, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selain didukung oleh mekanisme antrean, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota juga mengacu pada Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan melalui Keputusan Camat Batam Kota Nomor 43 Tahun 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Batam Kota.⁸² Standar pelayanan tersebut memuat berbagai komponen pelayanan, antara lain dasar hukum, persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengaduan, jaminan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelayanan. Keberadaan standar pelayanan tersebut menjadi pedoman bagi aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan sehingga setiap tahapan pelayanan dapat dilaksanakan secara tertib, konsisten, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk mendukung kelancaran pelayanan, Kecamatan Batam Kota menyediakan berbagai sarana dan prasarana, antara lain ruang pelayanan, loket pelayanan, ruang tunggu, kursi bagi masyarakat, perangkat komputer, printer, jaringan internet, serta papan informasi pelayanan. Selain itu, pelayanan didukung oleh aparatur yang bertugas menerima berkas, memeriksa kelengkapan persyaratan, memberikan informasi kepada masyarakat, serta memproses setiap permohonan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan pada hari dan jam kerja sesuai ketentuan Pemerintah Kota Batam. Tingginya jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik dengan tingkat kebutuhan yang tinggi di Kecamatan Batam Kota. Untuk memberikan gambaran mengenai volume pelayanan yang telah dilaksanakan, berikut

⁸² Keputusan Camat Batam Kota Nomor 43 Tahun 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Batam Kota.

disajikan rekapitulasi pelayanan KTP dan Kartu Keluarga selama periode tahun 2022 sampai dengan tahun 2025.

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga Tahun 2022-2025

Tahun	KTP	KK	Total
2022	9.487	3.790	13.277
2023	9.316	2.354	11.670
2024	8.286	1.614	9.900
2025	9.709	1.347	11.056
Total 2022-2025	36.798	9.105	45.903

Sumber: Kecamatan Batam Kota, 2025.

Berdasarkan Tabel 4.5, jumlah pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota selama periode 2022-2025 menunjukkan fluktuasi. Pada tahun 2022 jumlah pelayanan mencapai 13.277 layanan, kemudian menurun menjadi 11.670 layanan pada tahun 2023 dan kembali menurun menjadi 9.900 layanan pada tahun 2024. Selanjutnya, pada tahun 2025 jumlah pelayanan meningkat menjadi 11.056 layanan. Selama empat tahun tersebut, Kecamatan Batam Kota telah memberikan pelayanan sebanyak 45.903 dokumen, yang terdiri atas 36.798 pelayanan KTP dan 9.105 pelayanan Kartu Keluarga. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan KTP merupakan jenis pelayanan yang paling banyak diberikan kepada masyarakat dibandingkan pelayanan Kartu Keluarga.⁸³

Fluktuasi jumlah pelayanan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan bersifat dinamis dari tahun ke tahun. Meskipun terjadi penurunan jumlah pelayanan pada tahun 2023 dan 2024, pelayanan administrasi kependudukan tetap menjadi salah

⁸³ Kecamatan Batam Kota, Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2022–2025, 2025.

satu layanan dengan volume permohonan yang tinggi. Peningkatan kembali pada tahun 2025 menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki kebutuhan yang besar terhadap pelayanan KTP dan Kartu Keluarga sebagai dokumen kependudukan utama.

Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota memiliki volume pelayanan yang cukup tinggi setiap tahunnya. Tingginya jumlah pelayanan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan KTP dan Kartu Keluarga merupakan layanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat sehingga efektivitas mekanisme pelayanan, termasuk sistem antrean, menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, sistem antrean yang digunakan tidak hanya berfungsi mengatur urutan pelayanan, tetapi juga menjadi salah satu aspek yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota merupakan salah satu pelayanan publik yang memiliki volume pelayanan tinggi dan masih menggunakan sistem antrean manual sebagai mekanisme utama dalam mengatur urutan pelayanan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan telah didukung oleh Standar Pelayanan Publik, ketersediaan sarana dan prasarana, serta aparatur pelayanan yang melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Meskipun demikian, efektivitas sistem antrean manual tetap menjadi aspek yang perlu dikaji karena berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pada subbab berikut akan dipaparkan hasil penelitian mengenai efektivitas sistem antrean manual berdasarkan indikator efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian merupakan penyajian data yang diperoleh peneliti selama pelaksanaan penelitian di Kecamatan Batam Kota melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh menggambarkan kondisi pelaksanaan sistem antrean manual dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), sebagai objek penelitian.

Penyajian hasil penelitian disusun berdasarkan empat indikator evaluasi menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas.⁸⁴ Setiap indikator diuraikan berdasarkan temuan yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, wawancara dengan informan penelitian, serta dokumentasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Penyajian hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan sistem antrean manual dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota sebelum dilakukan analisis lebih lanjut pada subbab analisis data.

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang digunakan untuk menilai sejauh mana tujuan suatu kebijakan atau program dapat tercapai. Dalam penelitian ini, efektivitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana sistem antrean manual pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota mampu memberikan pelayanan yang cepat, tertib, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Efektivitas dalam penelitian ini dilihat dari kemampuan sistem antrean dalam mengatur urutan pelayanan serta mengurangi waktu tunggu masyarakat. Semakin tertib pengaturan antrean dan semakin singkat waktu tunggu yang

⁸⁴ William N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*, edisi ke-6 (New York: Routledge, 2018)

dirasakan masyarakat, maka semakin baik efektivitas sistem antrean dalam mendukung proses pelayanan..

Gambar 4. 8 Sistem Antrean Manual Pelayanan KTP dan KK



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Batam Kota, sistem antrean yang digunakan masih menggunakan sistem manual. Masyarakat yang datang diwajibkan mengambil nomor antrean terlebih dahulu sebelum memperoleh pelayanan. Nomor antrean tersebut kemudian dipanggil secara verbal oleh petugas sesuai urutan kedatangan. Selama proses observasi, peneliti melihat bahwa pada hari-hari tertentu, khususnya hari Senin dan setelah hari libur, jumlah masyarakat yang datang mengalami peningkatan sehingga ruang tunggu menjadi lebih padat. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan hari biasa. Meskipun demikian, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan sesuai urutan nomor antrean sehingga ketertiban pelayanan tetap terjaga.

a. Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan administrasi

kependudukan. Semakin singkat waktu yang dibutuhkan masyarakat sejak mengambil nomor antrean hingga memperoleh pelayanan, maka semakin efektif pelayanan yang diberikan. Untuk memperoleh informasi mengenai indikator tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang terdiri atas petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan.

Temuan hasil observasi tersebut kemudian diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Pada hari-hari biasa pelayanan dapat berjalan dengan cukup lancar, namun ketika jumlah pemohon meningkat, waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama karena sistem antrean yang digunakan masih dilakukan secara manual sehingga pengaturan antrean masih harus dilakukan langsung oleh petugas.

*"Menurut saya, waktu tunggu pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Pada hari-hari biasa pelayanan dapat berjalan dengan cukup lancar, tetapi ketika jumlah pemohon meningkat, seperti pada hari Senin atau setelah libur panjang, waktu tunggu menjadi lebih lama. Hal ini terjadi karena sistem antrean yang digunakan masih manual sehingga pengaturan antrean masih dilakukan langsung oleh petugas."*⁸⁵

Ibu Mira juga menjelaskan bahwa penyebab utama lamanya waktu tunggu pelayanan berasal dari meningkatnya jumlah pemohon pada waktu yang bersamaan, masih adanya masyarakat yang belum melengkapi persyaratan administrasi, serta gangguan jaringan pada sistem administrasi kependudukan.

"Beberapa faktor yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama adalah meningkatnya jumlah pemohon pada waktu yang bersamaan, masih adanya masyarakat yang datang dengan persyaratan yang belum lengkap, serta gangguan pada jaringan sistem administrasi"

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

*kependudukan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan tidak dapat berjalan sesuai waktu yang telah ditetapkan."*⁸⁶

Menurut analisis peneliti, waktu tunggu pelayanan menjadi salah satu aspek yang paling memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti melihat bahwa sistem antrean manual masih mampu mengatur urutan pelayanan dengan baik, tetapi belum mampu menjaga kestabilan waktu pelayanan ketika jumlah pemohon meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan belum sepenuhnya mampu menyesuaikan dengan fluktuasi jumlah masyarakat yang datang. Selain itu, peneliti berpendapat bahwa ketidaklengkapan persyaratan administrasi dan gangguan jaringan memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem antrean, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat serta dukungan sarana pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan pelayanan yang lebih terintegrasi agar waktu tunggu masyarakat dapat diminimalkan.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan sangat dipengaruhi oleh jumlah masyarakat yang datang setiap hari.

*"Menurut saya, waktu tunggu pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Kalau jumlah pemohon sedikit, pelayanan bisa berjalan lebih cepat. Namun saat masyarakat datang dalam jumlah banyak, terutama pada hari Senin atau setelah hari libur, antrean menjadi lebih panjang sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama."*⁸⁷

Beliau juga menjelaskan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan dipengaruhi oleh banyaknya masyarakat yang datang secara bersamaan,

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

masih adanya masyarakat yang belum melengkapi persyaratan administrasi, serta gangguan jaringan internet.

*"Yang paling sering menyebabkan waktu tunggu bertambah adalah banyaknya masyarakat yang datang secara bersamaan. Selain itu, masih ada masyarakat yang membawa persyaratan belum lengkap sehingga petugas harus memberikan penjelasan terlebih dahulu. Gangguan jaringan internet juga cukup sering memperlambat proses pelayanan."*⁸⁸

Menurut analisis peneliti, peningkatan jumlah pemohon pada waktu tertentu menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti menilai bahwa sistem antrian manual belum mampu mengakomodasi lonjakan jumlah pemohon sehingga beban kerja petugas meningkat dan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas, tetapi juga oleh sistem pelayanan yang mampu mengatur alur pelayanan secara lebih efisien.

Temuan hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan belum selalu sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Pada saat jumlah masyarakat yang datang tidak terlalu banyak, pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Namun ketika jumlah pemohon meningkat atau banyak berkas yang harus diperiksa, waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama.

*"Menurut saya, waktu tunggu pelayanan masih belum selalu sesuai dengan standar yang diharapkan. Pada saat jumlah masyarakat yang datang tidak terlalu banyak, pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Namun ketika pemohon meningkat atau banyak berkas yang harus diperiksa, waktu tunggu menjadi lebih lama."*⁸⁹

Ibu Titin juga menjelaskan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan disebabkan oleh masih adanya masyarakat yang datang dengan

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

persyaratan administrasi yang belum lengkap, banyaknya pemohon yang datang secara bersamaan, serta gangguan jaringan internet yang menghambat proses pelayanan.

"Penyebab yang paling sering saya temui adalah masyarakat datang dengan persyaratan yang belum lengkap sehingga proses pelayanan harus dihentikan sementara untuk memberikan penjelasan. Selain itu, jumlah pemohon yang datang bersamaan dan gangguan jaringan internet juga membuat pelayanan menjadi lebih lambat."⁹⁰

Menurut analisis peneliti, lamanya waktu tunggu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Peneliti melihat bahwa ketidaklengkapan persyaratan administrasi menyebabkan proses pelayanan harus dihentikan sementara sehingga pelayanan kepada pemohon berikutnya ikut tertunda. Selain itu, gangguan jaringan internet juga menjadi hambatan yang mengurangi kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh sistem antrean, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dan dukungan fasilitas pelayanan.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, waktu tunggu pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Pada hari-hari biasa pelayanan dapat berlangsung dengan lancar, namun ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, waktu tunggu menjadi lebih lama karena setiap pemohon tetap harus dilayani sesuai prosedur pelayanan yang berlaku.

"Menurut saya, waktu tunggu pelayanan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Pada saat jumlah pemohon tidak terlalu banyak, pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Namun ketika antrean mulai padat, masyarakat harus menunggu lebih lama karena setiap pemohon tetap harus dilayani sesuai prosedur."⁹¹

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

⁹¹ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, penerapan prosedur pelayanan yang berurutan merupakan bagian penting dalam menjaga ketelitian dan ketepatan hasil pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, peneliti melihat bahwa ketika jumlah pemohon meningkat, proses tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih panjang sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu diimbangi dengan pengelolaan pelayanan yang lebih efektif agar waktu tunggu dapat ditekan.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Menurutny, pada hari biasa masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama, tetapi ketika jumlah pemohon meningkat, antrean menjadi lebih panjang sehingga waktu tunggu belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.

"Menurut saya, waktu tunggu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Pada hari biasa masyarakat tidak menunggu terlalu lama, tetapi ketika jumlah pemohon meningkat, antrean menjadi lebih panjang sehingga waktu tunggu belum selalu sesuai dengan harapan masyarakat."⁹²

Menurut analisis peneliti, peningkatan jumlah pemohon pada waktu tertentu menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan masih memiliki keterbatasan dalam menghadapi lonjakan permohonan. Peneliti melihat bahwa pelayanan berjalan baik pada kondisi normal, tetapi belum mampu mempertahankan kecepatan pelayanan ketika jumlah masyarakat meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum berlangsung secara konsisten.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan

⁹² Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

bahwa waktu tunggu pelayanan masih memerlukan perbaikan. Pada saat jumlah masyarakat tidak terlalu banyak, pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Namun ketika jumlah pemohon meningkat, waktu tunggu menjadi lebih lama karena setiap berkas harus diperiksa secara teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam proses administrasi kependudukan.

*"Menurut saya, waktu tunggu pelayanan masih perlu diperbaiki. Pada saat jumlah masyarakat tidak terlalu banyak, pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Namun ketika jumlah pemohon meningkat, waktu tunggu menjadi lebih lama karena setiap berkas harus diperiksa dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam proses administrasi."*⁹³

Menurut analisis peneliti, ketelitian dalam pemeriksaan berkas merupakan bagian penting dalam menjamin keakuratan dokumen administrasi kependudukan. Akan tetapi, proses pemeriksaan yang membutuhkan waktu lebih lama turut memengaruhi panjangnya antrean masyarakat. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa ketelitian pelayanan perlu didukung dengan pengelolaan proses kerja yang lebih efisien agar kualitas pelayanan tetap terjaga tanpa menambah waktu tunggu secara signifikan.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, waktu tunggu pelayanan belum konsisten. Pada beberapa kesempatan pelayanan dapat berlangsung dengan cepat, tetapi ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, waktu tunggu menjadi cukup lama sebelum nomor antrean dipanggil.

*"Menurut saya waktu tunggu kadang cepat, kadang juga cukup lama. Waktu saya mengurus KTP, saya harus menunggu cukup lama karena antreannya banyak. Jadi menurut saya waktu tunggu masih belum konsisten."*⁹⁴

⁹³ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

⁹⁴ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, pengalaman yang disampaikan masyarakat menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan belum memberikan kepastian yang sama kepada setiap pemohon. Peneliti melihat bahwa lamanya waktu tunggu masih bergantung pada kondisi antrean dan jumlah masyarakat yang datang pada hari tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian waktu kepada masyarakat sehingga efektivitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa waktu tunggu pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota masih belum sepenuhnya efektif. Peneliti melihat bahwa sistem antrean manual telah mampu menjaga ketertiban pelayanan karena masyarakat tetap dilayani sesuai urutan nomor antrean. Namun demikian, sistem tersebut belum mampu memberikan kepastian waktu pelayanan ketika jumlah pemohon meningkat. Selain itu, peneliti menemukan bahwa efektivitas waktu tunggu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan, yaitu tingginya jumlah pemohon pada waktu tertentu, ketidaklengkapan persyaratan administrasi, proses pemeriksaan berkas yang membutuhkan ketelitian, serta gangguan jaringan internet. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa peningkatan efektivitas pelayanan tidak hanya memerlukan perbaikan pada sistem antrean, tetapi juga perlu didukung oleh peningkatan kualitas sarana pelayanan, pengelolaan proses kerja yang lebih baik, serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi sehingga waktu tunggu pelayanan dapat diminimalkan.

b. Tingkat Tercapainya Tujuan Sistem Antrean dalam Pelayanan

Tingkat tercapainya tujuan sistem antrean dalam pelayanan merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana

sistem antrean manual mampu menciptakan pelayanan yang tertib, teratur, dan berjalan dengan lancar sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, indikator tersebut dianalisis melalui hasil observasi serta wawancara dengan petugas pelayanan dan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, sistem antrean manual yang diterapkan di Kecamatan Batam Kota telah mampu menciptakan ketertiban pelayanan. Masyarakat mengambil nomor antrean sebelum memperoleh pelayanan dan dipanggil sesuai urutan nomor yang telah diperoleh. Namun demikian, pada saat jumlah masyarakat meningkat, petugas harus membagi perhatian antara mengatur antrean dan memberikan pelayanan sehingga kelancaran pelayanan menjadi sedikit terhambat.

Temuan hasil observasi tersebut kemudian diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa sistem antrean manual telah mampu menciptakan pelayanan yang lebih tertib karena masyarakat dilayani sesuai urutan nomor antrean. Akan tetapi, apabila ditinjau dari aspek efektivitas pelayanan, sistem tersebut belum berjalan secara optimal karena petugas masih harus mengatur antrean sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat.

*"Menurut saya, sistem antrean manual sudah mampu menciptakan pelayanan yang lebih tertib karena masyarakat dilayani sesuai urutan nomor antrean. Namun apabila ditinjau dari sisi efektivitas pelayanan, sistem ini belum optimal. Pada saat jumlah pemohon meningkat, petugas harus mengatur antrean sekaligus memberikan pelayanan sehingga proses menjadi lebih lambat."*⁹⁵

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Ibu Mira juga menjelaskan bahwa kendala utama dalam mencapai tujuan sistem antrean adalah pengelolaan antrean yang masih dilakukan secara manual, jumlah masyarakat yang tidak merata setiap hari, gangguan jaringan internet, serta masih adanya masyarakat yang datang dengan persyaratan administrasi yang belum lengkap.

"Kendala utamanya adalah sistem antrean masih dilakukan secara manual sehingga pengelolaan antrean memerlukan waktu lebih banyak. Selain itu, jumlah masyarakat yang datang tidak selalu merata setiap hari, sehingga pada waktu tertentu terjadi penumpukan pemohon. Gangguan jaringan dan kelengkapan berkas masyarakat juga turut memengaruhi kelancaran pelayanan."⁹⁶

Menurut analisis peneliti, sistem antrean manual yang diterapkan di Kecamatan Batam Kota telah mampu mewujudkan tujuan dasar pelayanan, yaitu menciptakan keteraturan dalam proses antrean sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai urutan nomor antrean. Namun demikian, peneliti melihat bahwa tujuan sistem antrean tidak hanya terbatas pada terciptanya ketertiban, tetapi juga harus mampu mendukung pelayanan yang cepat, lancar, dan efisien. Dalam pelaksanaannya, sistem antrean yang masih dikelola secara manual menyebabkan petugas harus menjalankan dua tugas sekaligus, yaitu mengatur antrean dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut mengakibatkan proses pelayanan menjadi kurang optimal ketika jumlah pemohon meningkat. Selain itu, gangguan jaringan internet serta ketidaklengkapan persyaratan administrasi juga memperlihatkan bahwa kelancaran pelayanan dipengaruhi oleh faktor teknis dan kesiapan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa tujuan sistem antrean belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa sistem antrean manual masih cukup membantu dalam menjaga ketertiban pelayanan karena masyarakat tetap dilayani sesuai nomor antrean. Namun, sistem tersebut belum mampu mempercepat pelayanan karena seluruh proses antrean masih dilakukan secara manual.

*"Kalau untuk menjaga ketertiban, menurut saya sistem antrean manual masih cukup membantu karena masyarakat tetap dilayani berdasarkan urutan nomor antrean. Tetapi untuk mempercepat pelayanan masih belum maksimal karena semua proses antrean masih diatur secara manual."*⁹⁷

Selain itu, beliau menjelaskan bahwa petugas harus membagikan nomor antrean sekaligus memberikan pelayanan sehingga ketika jumlah masyarakat meningkat, pelayanan menjadi kurang efisien.

*"Kendalanya adalah petugas harus membagikan nomor antrean sekaligus melayani masyarakat. Saat jumlah pemohon meningkat, antrean menjadi lebih panjang sehingga pelayanan menjadi kurang efisien."*⁹⁸

Menurut analisis peneliti, sistem antrean manual telah memberikan manfaat dalam menjaga keteraturan pelayanan sehingga masyarakat tetap memperoleh pelayanan sesuai dengan urutan yang telah ditetapkan. Akan tetapi, peneliti melihat bahwa sistem tersebut belum mampu mendukung tercapainya pelayanan yang efisien karena seluruh proses pengelolaan antrean masih dilakukan secara manual oleh petugas. Akibatnya, ketika jumlah pemohon meningkat, petugas harus membagi waktu antara mengatur antrean dan melayani masyarakat sehingga beban kerja menjadi lebih besar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem antrean yang

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

digunakan masih memiliki keterbatasan dalam mendukung kelancaran pelayanan secara optimal.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, sistem antrean manual telah cukup membantu menjaga ketertiban pelayanan karena masyarakat mengetahui urutan pelayanan. Namun, kelancaran pelayanan masih memiliki keterbatasan karena seluruh proses antrean masih dilakukan secara manual.

*"Menurut saya, sistem antrean manual sudah cukup membantu menjaga ketertiban karena masyarakat mengetahui urutan pelayanan. Namun dari sisi kelancaran, sistem ini masih memiliki keterbatasan karena seluruh proses antrean masih dilakukan secara manual."*⁹⁹

Beliau juga menjelaskan bahwa meningkatnya jumlah masyarakat dan masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan pelayanan menyebabkan antrean menjadi lebih panjang sehingga pelayanan kepada pemohon berikutnya ikut tertunda.

*"Kendalanya adalah banyak masyarakat datang pada waktu yang hampir bersamaan sehingga antrean menjadi panjang. Selain itu, apabila ada masyarakat yang belum memahami persyaratan, petugas harus memberikan penjelasan terlebih dahulu sehingga pelayanan kepada pemohon berikutnya ikut tertunda."*¹⁰⁰

Menurut analisis peneliti, keteraturan antrean yang telah tercipta menunjukkan bahwa sistem pelayanan sudah memiliki mekanisme yang jelas dalam mengatur urutan pelayanan masyarakat. Namun demikian, peneliti melihat bahwa keberhasilan tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan kelancaran proses pelayanan. Masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi mengakibatkan petugas harus memberikan penjelasan tambahan sehingga waktu pelayanan menjadi

⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa tercapainya tujuan sistem antrean tidak hanya dipengaruhi oleh mekanisme antrean, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan yang berlaku.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, sistem antrean yang diterapkan telah membantu menciptakan ketertiban pelayanan karena masyarakat mengetahui urutan pelayanan yang harus diikuti. Namun demikian, kelancaran pelayanan masih belum optimal karena seluruh proses antrean masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama ketika jumlah masyarakat meningkat.

"Sistem antrean yang digunakan sudah membantu menciptakan ketertiban karena masyarakat mengetahui urutan pelayanannya. Akan tetapi, dari sisi kelancaran pelayanan masih belum optimal karena seluruh proses antrean masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lebih lama ketika jumlah pemohon meningkat."¹⁰¹

Menurut analisis peneliti, sistem antrean manual telah memberikan dampak positif terhadap terciptanya pelayanan yang lebih tertib karena masyarakat memahami urutan pelayanan yang harus diikuti. Akan tetapi, peneliti berpendapat bahwa tujuan sistem antrean belum sepenuhnya tercapai apabila ditinjau dari aspek kelancaran pelayanan. Ketika jumlah pemohon meningkat, proses pelayanan menjadi lebih lambat karena pengelolaan antrean masih bergantung pada petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem antrean yang digunakan belum mampu menyesuaikan kebutuhan pelayanan pada saat terjadi peningkatan jumlah masyarakat. Oleh sebab itu, peneliti menilai bahwa diperlukan pengembangan sistem antrean yang lebih modern agar tujuan pelayanan yang cepat, tertib, dan efektif dapat tercapai secara lebih optimal.

¹⁰¹ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa sistem antrean manual telah membantu menjaga ketertiban pelayanan. Namun demikian, dari sisi kelancaran pelayanan masih belum sepenuhnya efektif karena petugas masih harus mengatur antrean secara manual sambil memberikan pelayanan kepada masyarakat.

*"Sistem antrean manual sudah membantu menjaga ketertiban pelayanan karena masyarakat dilayani berdasarkan urutan nomor antrean. Namun dari sisi kelancaran, sistem ini belum sepenuhnya efektif karena petugas masih harus mengatur antrean secara manual sambil melayani masyarakat."*¹⁰²

Menurut analisis peneliti, sistem antrean manual masih memberikan manfaat dalam menjaga keteraturan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, peneliti melihat bahwa petugas masih memiliki beban kerja yang cukup besar karena harus menjalankan dua tugas secara bersamaan, yaitu mengatur antrean dan memberikan pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa sistem antrean yang digunakan masih perlu dikembangkan agar mampu mendukung kelancaran pelayanan secara lebih optimal.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa sistem antrean manual telah mampu menciptakan pelayanan yang tertib karena masyarakat memperoleh pelayanan sesuai urutan nomor antrean. Namun demikian, proses pelayanan masih belum optimal karena sistem antrean manual membutuhkan waktu yang lebih lama ketika jumlah masyarakat meningkat.

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

"Sistem antrean yang digunakan sudah membantu menciptakan ketertiban karena masyarakat dilayani sesuai urutan nomor antrean. Akan tetapi, dari sisi kelancaran pelayanan masih belum optimal karena proses antrean masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lebih lama ketika jumlah pemohon meningkat."¹⁰³

Menurut analisis peneliti, sistem antrean manual telah mampu memenuhi tujuan dalam menciptakan pelayanan yang tertib karena seluruh masyarakat memperoleh pelayanan sesuai urutan antrean. Namun demikian, peneliti melihat bahwa efektivitas sistem tersebut masih memiliki keterbatasan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Ketergantungan pada pengelolaan antrean secara manual menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang fleksibel ketika terjadi peningkatan jumlah pemohon. Akibatnya, tujuan pelayanan yang cepat dan efisien belum dapat diwujudkan secara maksimal.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, sistem antrean yang diterapkan telah membuat pelayanan menjadi lebih tertib karena masyarakat dipanggil sesuai nomor antrean. Akan tetapi, apabila jumlah masyarakat meningkat, antrean menjadi panjang sehingga masyarakat tetap harus menunggu cukup lama.

*"Menurut saya sudah cukup tertib karena masyarakat dipanggil sesuai nomor antrean. Tapi kalau orang yang datang banyak, antreannya tetap panjang sehingga harus menunggu cukup lama."*¹⁰⁴

Menurut analisis peneliti, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa sistem antrean manual telah memberikan rasa keadilan karena setiap pemohon dilayani berdasarkan urutan nomor antrean. Meskipun demikian, peneliti melihat bahwa masyarakat masih belum merasakan

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

manfaat sistem antrean dari sisi kecepatan pelayanan. Ketika jumlah pemohon meningkat, antrean menjadi lebih panjang sehingga tujuan pelayanan yang cepat belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem antrean tidak hanya diukur dari keteraturan pelayanan, tetapi juga dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang efisien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa tujuan sistem antrean manual di Kecamatan Batam Kota telah tercapai dalam menciptakan pelayanan yang tertib dan teratur. Hal tersebut terlihat dari proses pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan urutan nomor antrean sehingga setiap masyarakat memperoleh kesempatan pelayanan secara adil. Namun demikian, apabila ditinjau dari aspek efektivitas pelayanan, tujuan sistem antrean belum sepenuhnya tercapai. Peneliti melihat bahwa pengelolaan antrean yang masih dilakukan secara manual menyebabkan petugas harus membagi perhatian antara mengatur antrean dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, meningkatnya jumlah pemohon pada waktu tertentu, masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi, serta gangguan jaringan internet turut memengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa sistem antrean manual masih memerlukan pengembangan, baik melalui pemanfaatan teknologi maupun peningkatan pengelolaan pelayanan, agar tujuan pelayanan yang tertib, cepat, dan efektif dapat tercapai secara optimal.

2. Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang digunakan untuk menilai hubungan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan suatu program atau pelayanan. Dalam penelitian ini, efisiensi digunakan untuk mengetahui

sejauh mana sistem antrean manual pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Gambar 4. 10 Petugas Melayani Masyarakat di Loker Pelayanan



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026.

a. Kecepatan Proses Pelayanan

Kecepatan proses pelayanan merupakan salah satu indikator efisiensi yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan dapat diselesaikan secara cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semakin cepat suatu pelayanan diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku, maka semakin efisien proses pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, proses pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP).

Apabila persyaratan masyarakat telah lengkap dan jaringan internet berjalan normal, proses pelayanan dapat berlangsung dengan cukup cepat. Namun demikian, peneliti juga menemukan bahwa kecepatan pelayanan sering mengalami hambatan ketika terjadi gangguan jaringan internet, meningkatnya jumlah masyarakat yang datang secara bersamaan, maupun ketika masyarakat belum melengkapi persyaratan administrasi yang diperlukan.

Temuan hasil observasi tersebut kemudian diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, kecepatan pelayanan telah mengikuti prosedur yang berlaku, namun belum dapat dikatakan maksimal. Hal tersebut dipengaruhi oleh kelengkapan persyaratan masyarakat serta kestabilan jaringan internet yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

"Kecepatan pelayanan sudah mengikuti prosedur yang berlaku, tetapi belum dapat dikatakan maksimal. Apabila persyaratan masyarakat lengkap dan jaringan berjalan normal, pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. Namun dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama."¹⁰⁵

Menurut analisis peneliti, proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah menunjukkan upaya untuk memberikan pelayanan secara cepat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Namun demikian, peneliti melihat bahwa kecepatan pelayanan belum dapat berlangsung secara konsisten karena masih dipengaruhi oleh faktor di luar kemampuan petugas, seperti kestabilan jaringan internet dan kelengkapan persyaratan administrasi masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya bergantung pada pelaksanaan prosedur kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan

¹⁰⁵ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

masyarakat serta dukungan sarana dan prasarana teknologi informasi. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa kecepatan pelayanan sudah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan perbaikan agar pelayanan dapat berlangsung lebih optimal.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan sangat bergantung pada kondisi pelayanan saat itu. Pelayanan dapat berlangsung dengan cepat apabila berkas masyarakat telah lengkap dan jaringan internet berjalan normal. Sebaliknya, apabila terdapat kendala pada salah satu faktor tersebut, proses pelayanan menjadi lebih lama.

"Kecepatan pelayanan sebenarnya bergantung pada kondisi saat itu. Kalau berkas masyarakat lengkap dan jaringan internet berjalan normal, pelayanan bisa dilakukan dengan cepat. Namun jika salah satu mengalami kendala, waktu pelayanan otomatis menjadi lebih lama."¹⁰⁶

Bapak Junn juga menjelaskan bahwa faktor yang paling memengaruhi cepat atau lambatnya pelayanan adalah kelengkapan dokumen masyarakat, jumlah pemohon, kondisi jaringan internet, serta proses verifikasi data pada sistem administrasi kependudukan.

"Yang paling memengaruhi adalah kelengkapan dokumen masyarakat, jumlah pemohon yang datang, kondisi jaringan internet, dan proses verifikasi data pada sistem administrasi kependudukan."¹⁰⁷

Menurut analisis peneliti, kecepatan pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Peneliti melihat bahwa petugas telah berupaya melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, namun kecepatan pelayanan belum sepenuhnya dapat dikendalikan karena bergantung pada kesiapan dokumen masyarakat, kondisi jaringan internet, serta proses verifikasi data pada sistem administrasi kependudukan. Dengan demikian,

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

efisiensi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kinerja petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dan dukungan sistem pelayanan yang digunakan.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, kecepatan pelayanan sangat bergantung pada kesiapan masyarakat. Apabila seluruh persyaratan telah lengkap, pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. Sebaliknya, apabila terdapat kekurangan dokumen atau gangguan sistem, pelayanan menjadi lebih lama.

*"Kecepatan pelayanan sebenarnya cukup bergantung pada kesiapan masyarakat. Jika persyaratan lengkap, proses pelayanan bisa berlangsung dengan cepat. Sebaliknya, apabila ada kekurangan dokumen atau kendala pada sistem, pelayanan menjadi lebih lama."*¹⁰⁸

Beliau juga menjelaskan bahwa faktor yang paling memengaruhi kecepatan pelayanan adalah kelengkapan persyaratan, jumlah masyarakat yang datang, serta kestabilan jaringan internet.

"Menurut saya, faktor yang paling memengaruhi adalah kelengkapan persyaratan, jumlah masyarakat yang datang, serta kestabilan jaringan internet yang digunakan untuk mengakses data administrasi kependudukan."¹⁰⁹

Menurut analisis peneliti, kesiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan kecepatan pelayanan. Peneliti melihat bahwa berkas yang lengkap memungkinkan pelayanan berlangsung lebih cepat karena petugas dapat langsung memproses permohonan tanpa harus memberikan penjelasan tambahan. Sebaliknya, apabila terdapat kekurangan dokumen atau gangguan pada sistem pelayanan, proses administrasi memerlukan waktu yang lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan

¹⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

merupakan hasil dari kerja sama antara petugas, masyarakat, dan dukungan infrastruktur teknologi informasi.

Hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kondisi di lapangan. Menurut beliau, pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat apabila persyaratan masyarakat lengkap dan sistem berjalan normal. Namun apabila terdapat kekurangan dokumen maupun gangguan jaringan internet, pelayanan menjadi lebih lambat.

"Kecepatan pelayanan sangat bergantung pada kondisi di lapangan. Jika persyaratan masyarakat lengkap dan sistem berjalan normal, pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. Namun apabila ada kekurangan dokumen atau gangguan jaringan, proses pelayanan menjadi lebih lambat."¹¹⁰

Menurut analisis peneliti, pernyataan informan menunjukkan bahwa kecepatan proses pelayanan belum dapat dipisahkan dari kondisi operasional yang terjadi selama pelayanan berlangsung. Peneliti melihat bahwa pelayanan dapat berjalan secara efisien apabila seluruh unsur pendukung tersedia, seperti kelengkapan dokumen masyarakat dan kestabilan jaringan internet. Namun, ketika salah satu unsur tersebut mengalami kendala, kecepatan pelayanan ikut menurun meskipun petugas telah bekerja sesuai prosedur. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa peningkatan efisiensi pelayanan perlu didukung oleh perbaikan sistem pelayanan serta peningkatan kesiapan masyarakat sebelum mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan bergantung pada kondisi pelayanan saat itu. Apabila berkas masyarakat lengkap dan jaringan internet berjalan normal,

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

pelayanan dapat berlangsung dengan cepat. Sebaliknya, apabila jumlah pemohon meningkat atau terjadi gangguan sistem, pelayanan menjadi lebih lambat.

"Kecepatan pelayanan bergantung pada kondisi pelayanan saat itu. Jika berkas masyarakat lengkap dan jaringan internet berjalan normal, proses pelayanan dapat berlangsung dengan cepat. Namun apabila terjadi kendala pada sistem atau jumlah pemohon meningkat, pelayanan menjadi lebih lambat."¹¹¹

Menurut analisis peneliti, peningkatan jumlah pemohon pada waktu tertentu menyebabkan beban pelayanan menjadi lebih besar sehingga kecepatan pelayanan tidak dapat dipertahankan secara konsisten. Peneliti melihat bahwa petugas telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun kapasitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kondisi operasional, terutama kestabilan jaringan internet dan banyaknya masyarakat yang mengakses pelayanan secara bersamaan. Oleh karena itu, efisiensi pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berada di luar kendali petugas.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas telah berupaya membagi tugas agar setiap tahapan pelayanan berjalan dengan baik. Selain itu, pemeriksaan kelengkapan persyaratan dilakukan sejak awal agar proses pelayanan berikutnya dapat berlangsung lebih lancar. Namun demikian, apabila jaringan internet mengalami gangguan, pelayanan tetap membutuhkan waktu yang lebih lama.

"Kami berusaha membagi tugas antarpetugas agar setiap tahapan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain itu, kami selalu memeriksa kelengkapan persyaratan di awal sehingga proses berikutnya dapat berjalan lebih lancar. Meskipun demikian, jika jaringan internet

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

*mengalami gangguan, pelayanan tetap membutuhkan waktu lebih lama."*¹¹²

Menurut analisis peneliti, pembagian tugas antarpetugas merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan sehingga setiap tahapan pekerjaan dapat dilaksanakan secara lebih teratur. Peneliti melihat bahwa pemeriksaan kelengkapan persyaratan sejak awal juga mampu mengurangi kesalahan pada proses pelayanan berikutnya. Akan tetapi, efektivitas upaya tersebut belum dapat berjalan secara maksimal apabila jaringan internet mengalami gangguan karena sebagian besar proses pelayanan administrasi kependudukan bergantung pada sistem berbasis elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pengelolaan sumber daya manusia, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas infrastruktur teknologi informasi.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, setelah nomor antreannya dipanggil, proses pelayanan berlangsung cukup cepat. Akan tetapi, waktu yang paling banyak dihabiskan adalah menunggu giliran sebelum memperoleh pelayanan di loket.

*"Kalau sudah dipanggil sebenarnya pelayanannya cukup cepat. Yang membuat lama itu menunggu giliran dipanggil."*¹¹³

Menurut analisis peneliti, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas sebenarnya telah berlangsung dengan cukup cepat. Namun, peneliti melihat bahwa masyarakat menilai kecepatan pelayanan secara keseluruhan sejak mengambil nomor antrean hingga pelayanan selesai, bukan hanya saat berada di loket pelayanan. Oleh karena itu, lamanya waktu menunggu

¹¹² Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹¹³ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

antrean turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kecepatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi pelayanan tidak hanya berfokus pada proses pelayanan di loket, tetapi juga perlu memperhatikan pengelolaan antrean agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan dalam waktu yang lebih singkat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa kecepatan proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah berjalan cukup efisien, namun belum sepenuhnya optimal. Peneliti melihat bahwa pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat apabila persyaratan administrasi masyarakat telah lengkap, jaringan internet berada dalam kondisi normal, serta jumlah pemohon tidak terlalu banyak. Sebaliknya, ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat, gangguan jaringan internet, atau ketidaklengkapan persyaratan administrasi, proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga efisiensi pelayanan mengalami penurunan.

Selain itu, peneliti menemukan bahwa petugas telah berupaya meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pembagian tugas, pemeriksaan kelengkapan berkas sejak awal, serta pelaksanaan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Akan tetapi, upaya tersebut belum sepenuhnya mampu mengatasi hambatan yang berasal dari faktor teknis maupun faktor eksternal. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa peningkatan efisiensi pelayanan perlu didukung oleh penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kapasitas jaringan internet, optimalisasi pengelolaan antrean, serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi kependudukan agar kecepatan proses pelayanan dapat berjalan secara lebih optimal.

b. Kesesuaian Jumlah Petugas dengan Jumlah Pemohon

Kesesuaian jumlah petugas dengan jumlah pemohon merupakan salah satu indikator efisiensi yang digunakan untuk mengetahui apakah jumlah

petugas yang tersedia telah mampu melayani masyarakat secara optimal sesuai dengan jumlah pemohon yang datang setiap hari. Jumlah petugas yang memadai akan membantu mempercepat proses pelayanan, sedangkan ketidakseimbangan antara jumlah petugas dan jumlah pemohon dapat menyebabkan antrean menjadi lebih panjang dan pelayanan menjadi kurang efisien.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, jumlah petugas pelayanan pada hari kerja umumnya mampu melayani masyarakat dengan baik. Namun, pada waktu-waktu tertentu seperti hari Senin atau setelah hari libur, jumlah masyarakat yang datang mengalami peningkatan sehingga beban kerja petugas ikut bertambah. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus melayani beberapa tahapan pelayanan secara bersamaan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa pada kondisi normal jumlah petugas masih mampu memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Namun, ketika jumlah pemohon meningkat secara signifikan, petugas harus menangani lebih banyak masyarakat dalam waktu yang bersamaan sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan.

"Untuk kondisi normal jumlah petugas masih dapat memenuhi kebutuhan pelayanan. Akan tetapi, ketika jumlah pemohon meningkat secara signifikan, petugas harus menangani lebih banyak masyarakat dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut memengaruhi kecepatan pelayanan sehingga perlu dilakukan pengaturan tugas yang lebih efektif."¹¹⁴

¹¹⁴ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, jumlah petugas pelayanan yang tersedia telah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan pada kondisi normal. Akan tetapi, peneliti melihat bahwa peningkatan jumlah pemohon pada waktu-waktu tertentu menyebabkan kapasitas pelayanan menjadi kurang seimbang dengan beban kerja yang harus ditangani petugas. Akibatnya, petugas harus melaksanakan beberapa tugas secara bersamaan sehingga kecepatan pelayanan mengalami penurunan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah petugas, tetapi juga oleh distribusi beban kerja yang disesuaikan dengan jumlah masyarakat yang datang.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, jumlah petugas pada hari biasa masih cukup untuk melayani masyarakat. Akan tetapi, ketika jumlah masyarakat meningkat, petugas harus menangani beberapa pekerjaan sekaligus sehingga pelayanan menjadi lebih lambat.

"Menurut saya, pada hari biasa jumlah petugas masih cukup. Namun ketika jumlah masyarakat meningkat, petugas harus menangani beberapa pekerjaan sekaligus sehingga pelayanan menjadi lebih lambat."¹¹⁵

Menurut analisis peneliti, pada kondisi pelayanan yang normal jumlah petugas masih mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Namun, peneliti melihat bahwa meningkatnya jumlah pemohon menyebabkan petugas harus melaksanakan beberapa pekerjaan dalam waktu yang bersamaan sehingga konsentrasi kerja terbagi. Situasi tersebut berdampak pada berkurangnya efisiensi pelayanan karena waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap tahapan pelayanan menjadi lebih lama.

¹¹⁵ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa jumlah petugas pada hari biasa masih mampu melayani kebutuhan masyarakat. Namun, apabila masyarakat datang dalam jumlah besar pada waktu yang bersamaan, beban kerja petugas meningkat sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.

"Jumlah petugas sebenarnya masih dapat melayani kebutuhan pada hari biasa. Namun ketika masyarakat datang dalam jumlah banyak pada waktu yang bersamaan, beban kerja petugas meningkat sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal."¹¹⁶

Menurut analisis peneliti, peningkatan jumlah masyarakat pada waktu tertentu menjadi tantangan dalam menjaga efisiensi pelayanan. Peneliti melihat bahwa jumlah petugas yang tersedia telah memadai untuk kondisi pelayanan normal, tetapi belum sepenuhnya mampu mengimbangi lonjakan jumlah pemohon pada jam-jam sibuk. Akibatnya, beban kerja petugas meningkat dan proses pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, jumlah petugas pada hari biasa masih cukup untuk melayani masyarakat. Namun ketika jumlah masyarakat meningkat pada waktu tertentu, petugas harus melayani lebih banyak pemohon sehingga waktu pelayanan ikut bertambah.

"Pada hari biasa jumlah petugas masih cukup. Tetapi ketika jumlah masyarakat meningkat pada waktu tertentu, petugas harus melayani lebih banyak pemohon sehingga waktu pelayanan ikut bertambah."¹¹⁷

Menurut analisis peneliti, jumlah petugas yang tersedia telah mendukung kelancaran pelayanan sehari-hari. Akan tetapi, peneliti melihat

¹¹⁶ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹¹⁷ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

bahwa kapasitas pelayanan menjadi terbatas ketika jumlah pemohon meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama karena setiap petugas harus menangani lebih banyak masyarakat dibandingkan kondisi normal. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan masih dipengaruhi oleh keseimbangan antara jumlah petugas dan jumlah pemohon.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa jumlah petugas masih cukup pada hari biasa. Akan tetapi, ketika masyarakat datang dalam jumlah besar, petugas harus menangani beberapa tahapan pelayanan secara bersamaan sehingga beban kerja menjadi meningkat.

"Menurut saya, jumlah petugas pada hari biasa masih cukup. Akan tetapi, ketika masyarakat datang dalam jumlah besar, petugas harus menangani beberapa tahapan pelayanan secara bersamaan sehingga beban kerja meningkat."¹¹⁸

Menurut analisis peneliti, meningkatnya jumlah pemohon menyebabkan petugas harus bekerja dengan intensitas yang lebih tinggi untuk mempertahankan kelancaran pelayanan. Peneliti melihat bahwa kondisi tersebut menunjukkan jumlah petugas yang ada belum sepenuhnya mampu mengimbangi peningkatan permintaan pelayanan pada waktu tertentu. Akibatnya, efektivitas pembagian tugas menjadi berkurang dan proses pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa jumlah petugas masih cukup untuk kondisi normal. Namun, ketika masyarakat datang secara bersamaan, beban kerja petugas menjadi lebih

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

tinggi sehingga pelayanan belum dapat berlangsung secepat yang diharapkan.

"Menurut saya, jumlah petugas masih cukup untuk kondisi normal. Namun pada hari-hari tertentu, terutama ketika masyarakat datang secara bersamaan, beban kerja menjadi lebih tinggi sehingga pelayanan belum dapat berlangsung secepat yang diharapkan."¹¹⁹

Menurut analisis peneliti, jumlah petugas pelayanan telah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan sehari-hari. Akan tetapi, peneliti melihat bahwa peningkatan jumlah masyarakat dalam waktu yang bersamaan menyebabkan beban kerja petugas meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut berdampak pada berkurangnya efisiensi pelayanan karena waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, petugas telah bekerja dengan baik, namun ketika masyarakat sedang ramai jumlah petugas terlihat masih kurang karena antrean menjadi cukup panjang.

"Kalau saya lihat petugasnya bekerja terus, tetapi saat masyarakat ramai sepertinya jumlah petugas masih kurang karena antreannya cukup panjang."¹²⁰

Menurut analisis peneliti, masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kinerja petugas karena pelayanan tetap diberikan secara berkelanjutan meskipun jumlah pemohon meningkat. Namun demikian, peneliti melihat bahwa persepsi masyarakat mengenai kurangnya jumlah petugas muncul karena meningkatnya antrean pada jam-jam pelayanan yang padat. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menangani jumlah pemohon yang terus berubah setiap harinya.

¹¹⁹ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹²⁰ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa jumlah petugas pelayanan di Kecamatan Batam Kota telah memadai untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pada kondisi normal. Namun demikian, ketika jumlah pemohon meningkat secara signifikan, jumlah petugas yang tersedia belum sepenuhnya mampu mengimbangi tingginya permintaan pelayanan. Peneliti melihat bahwa kondisi tersebut menyebabkan beban kerja petugas meningkat, waktu pelayanan menjadi lebih lama, dan antrean masyarakat bertambah panjang. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi pelayanan memerlukan pengaturan pembagian tugas yang lebih efektif, penyesuaian jumlah petugas pada jam-jam pelayanan yang padat, serta pengelolaan pelayanan yang lebih fleksibel agar kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun terjadi peningkatan jumlah pemohon.

c. Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan

Pemanfaatan fasilitas pelayanan merupakan salah satu indikator efisiensi yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana sarana dan prasarana yang tersedia telah dimanfaatkan dalam mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan. Fasilitas seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, serta loket pelayanan digunakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, fasilitas pelayanan yang tersedia telah digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Petugas memanfaatkan komputer, printer, jaringan internet, serta perangkat pendukung lainnya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Namun, proses pelayanan masih bergantung pada kestabilan jaringan internet. Ketika terjadi gangguan jaringan, proses pelayanan ikut terhambat meskipun fasilitas lainnya tersedia dengan baik.

Selain fasilitas utama tersebut, Kecamatan Batam Kota juga menyediakan beberapa fasilitas pendukung bagi masyarakat, seperti kantin, tempat bermain anak, mushola, dan area merokok. Fasilitas tersebut tersedia di lingkungan kantor dan dapat digunakan oleh masyarakat selama berada di lokasi pelayanan.

Gambar 4. 12 Fasilitas Pendukung Pelayanan di Kecamatan Batam Kota



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan Gambar 4. 12, terlihat bahwa fasilitas pendukung pelayanan telah tersedia di lingkungan Kecamatan Batam Kota. Keberadaan kantin, tempat bermain anak, mushola, dan area merokok dapat mendukung kenyamanan masyarakat selama berada di lingkungan kantor. Namun, fasilitas pendukung tersebut tidak secara langsung menentukan kecepatan proses pelayanan. Efisiensi pelayanan tetap lebih dipengaruhi oleh pemanfaatan fasilitas utama, kestabilan jaringan internet, pengelolaan antrean, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4. 6 Fasilitas Pendukung Pelayanan di Kecamatan Batam Kota

No.	Fasilitas Pendukung	Fungsi
1	Ruang tunggu	Menjadi tempat masyarakat menunggu selama proses pelayanan berlangsung.
2	Kantin	Menyediakan makanan dan minuman bagi masyarakat selama berada di lingkungan kantor.
3	Tempat bermain anak	Menjadi fasilitas bagi masyarakat yang membawa anak selama menunggu proses pelayanan.
4	Mushola	Menyediakan tempat bagi masyarakat dan pegawai untuk melaksanakan ibadah.
5	Area merokok	Menyediakan tempat khusus bagi masyarakat yang ingin merokok agar tidak mengganggu kenyamanan pengguna layanan lainnya.

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.6, Kecamatan Batam Kota telah menyediakan beberapa fasilitas pendukung pelayanan, yaitu ruang tunggu, kantin,

tempat bermain anak, mushola, dan area merokok. Fasilitas tersebut disediakan untuk mendukung kenyamanan masyarakat selama berada di lingkungan kantor dan menunggu proses pelayanan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, kapasitas ruang tunggu masih menjadi kendala ketika jumlah masyarakat meningkat karena tempat duduk dapat menjadi penuh dan sebagian masyarakat harus menunggu sambil berdiri.

Temuan hasil observasi tersebut kemudian diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, dan loket telah dimanfaatkan dengan baik. Namun, sistem antrean yang masih dilakukan secara manual menyebabkan fasilitas tersebut belum mampu mendukung pelayanan secara maksimal. Selain itu, gangguan jaringan internet turut memengaruhi kelancaran pelayanan.

"Fasilitas seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, dan loket sudah dimanfaatkan dengan baik. Namun karena sistem antrean masih manual, fasilitas tersebut belum mampu mendukung pelayanan secara maksimal. Selain itu, apabila jaringan internet mengalami gangguan, seluruh proses pelayanan administrasi kependudukan ikut terhambat."¹²¹

Menurut analisis peneliti, fasilitas pelayanan yang tersedia telah dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti melihat bahwa komputer, printer, ruang pelayanan, dan loket telah membantu petugas dalam menyelesaikan setiap tahapan pelayanan. Akan tetapi, efektivitas pemanfaatan fasilitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena sistem antrean masih dilakukan secara manual dan sebagian besar proses pelayanan bergantung pada jaringan internet. Kondisi tersebut

¹²¹ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas saja belum cukup untuk meningkatkan efisiensi pelayanan apabila tidak didukung oleh sistem pelayanan dan infrastruktur teknologi yang memadai.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan telah dimanfaatkan setiap hari untuk mendukung proses pelayanan. Komputer dan printer sangat membantu proses administrasi, sedangkan jaringan internet menjadi bagian yang paling penting karena seluruh pelayanan menggunakan sistem administrasi kependudukan. Namun apabila jaringan internet mengalami gangguan, pelayanan ikut terhambat.

"Fasilitas yang tersedia sudah dimanfaatkan setiap hari untuk mendukung pelayanan. Komputer dan printer sangat membantu proses administrasi, sedangkan jaringan internet menjadi bagian yang paling penting karena seluruh proses pelayanan menggunakan sistem. Kendalanya, apabila jaringan terganggu maka pelayanan ikut terhambat."¹²²

Menurut peneliti, fasilitas pelayanan telah dimanfaatkan secara optimal dalam kegiatan operasional sehari-hari. Namun demikian, ketergantungan terhadap jaringan internet menyebabkan pelayanan belum dapat berjalan secara maksimal ketika terjadi gangguan sistem.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, fasilitas seperti komputer, printer, dan jaringan internet telah membantu pekerjaan petugas. Akan tetapi, apabila jaringan internet mengalami gangguan, proses pelayanan tidak dapat berjalan dengan lancar karena seluruh data diproses melalui sistem administrasi kependudukan.

¹²² Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

*"Fasilitas seperti komputer, printer, dan jaringan internet sudah sangat membantu pekerjaan kami. Akan tetapi, apabila jaringan internet mengalami gangguan, proses pelayanan tidak dapat berjalan dengan lancar karena seluruh data diproses melalui sistem."*¹²³

Menurut analisis peneliti, pemanfaatan fasilitas pelayanan telah memberikan kemudahan bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti melihat bahwa penggunaan teknologi telah mempercepat proses pengolahan data dibandingkan dengan sistem manual. Namun demikian, pelayanan menjadi sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet sehingga setiap gangguan yang terjadi berdampak langsung terhadap kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Temuan tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa komputer, printer, dan jaringan internet sangat membantu pekerjaan petugas setiap hari. Namun, karena seluruh proses pelayanan menggunakan sistem administrasi kependudukan, gangguan jaringan internet menjadi hambatan yang paling sering terjadi.

*"Komputer, printer, dan jaringan internet sangat membantu pekerjaan kami setiap hari. Namun karena seluruh proses pelayanan menggunakan sistem administrasi kependudukan, gangguan jaringan internet menjadi salah satu hambatan yang paling sering kami rasakan."*¹²⁴

Menurut analisis peneliti, fasilitas pelayanan yang tersedia telah dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, peneliti melihat bahwa manfaat fasilitas tersebut belum dapat dirasakan secara maksimal ketika terjadi gangguan jaringan internet. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya perangkat

¹²³ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹²⁴ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

pendukung, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas jaringan yang digunakan dalam mengakses sistem administrasi kependudukan.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan telah dimanfaatkan dengan baik untuk mendukung pelayanan sehari-hari. Menurutnya, komputer, printer, dan jaringan internet sangat membantu pekerjaan petugas, namun pelayanan masih sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet.

*"Fasilitas yang tersedia sudah dimanfaatkan dengan baik untuk mendukung pelayanan sehari-hari. Komputer, printer, dan jaringan internet sangat membantu pekerjaan. Namun pelayanan masih sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet sehingga ketika jaringan bermasalah, pelayanan ikut terhambat."*¹²⁵

Menurut analisis peneliti, pemanfaatan fasilitas pelayanan telah mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara lebih efektif dibandingkan proses manual. Peneliti melihat bahwa penggunaan perangkat teknologi membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan akurat. Akan tetapi, ketergantungan terhadap jaringan internet menyebabkan pelayanan belum mampu berlangsung secara konsisten ketika terjadi gangguan teknis sehingga efisiensi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Hasil wawancara juga dilakukan dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, fasilitas pelayanan telah dimanfaatkan secara maksimal. Komputer, printer, dan jaringan internet sangat membantu pelaksanaan administrasi kependudukan, namun pelayanan tetap bergantung pada kestabilan jaringan internet sehingga gangguan jaringan menyebabkan pekerjaan ikut terhambat.

¹²⁵ Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

*"Fasilitas pelayanan sudah dimanfaatkan secara maksimal. Komputer, printer, dan jaringan internet sangat membantu proses administrasi kependudukan. Namun pelayanan masih bergantung pada kestabilan jaringan internet sehingga apabila jaringan mengalami gangguan, pekerjaan juga ikut terhambat."*¹²⁶

Menurut analisis peneliti, seluruh fasilitas pelayanan telah dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti melihat bahwa fasilitas yang tersedia telah mendukung penyelesaian pelayanan secara lebih cepat dan sistematis. Namun demikian, efektivitas pemanfaatan fasilitas belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet yang menjadi pendukung utama pelayanan berbasis elektronik.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, ruang tunggu dan loket pelayanan sudah cukup baik. Akan tetapi, ketika jumlah masyarakat meningkat, tempat duduk di ruang tunggu menjadi penuh sehingga sebagian masyarakat harus menunggu sambil berdiri.

*"Ruang tunggu dan loket sudah cukup baik. Hanya saja kalau ramai tempat duduk kadang penuh sehingga sebagian masyarakat harus menunggu sambil berdiri."*¹²⁷

Menurut analisis peneliti, masyarakat merasakan bahwa fasilitas pelayanan secara umum telah mampu memberikan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Akan tetapi, peneliti melihat bahwa kapasitas ruang tunggu belum sepenuhnya mampu mengakomodasi peningkatan jumlah masyarakat pada waktu-waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas pelayanan perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas sarana pendukung agar

¹²⁶ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹²⁷ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

kenyamanan masyarakat tetap terjaga meskipun terjadi peningkatan jumlah pemohon.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa fasilitas pelayanan di Kecamatan Batam Kota telah dimanfaatkan dengan baik dalam mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan. Komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, dan loket telah digunakan sesuai dengan fungsinya untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, peneliti melihat bahwa efektivitas pemanfaatan fasilitas masih dipengaruhi oleh sistem antrean yang masih dilakukan secara manual, gangguan jaringan internet, serta keterbatasan kapasitas ruang tunggu ketika jumlah pemohon meningkat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan internet, pengembangan sistem antrean berbasis digital, serta penambahan fasilitas ruang tunggu perlu dilakukan agar efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis pada ketiga indikator efisiensi, peneliti berpendapat bahwa dimensi efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah berjalan dengan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Peneliti melihat bahwa proses pelayanan telah didukung oleh sumber daya manusia yang menjalankan tugas sesuai prosedur serta pemanfaatan fasilitas pelayanan yang memadai. Akan tetapi, efisiensi pelayanan masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, yaitu keterbatasan jumlah petugas pada jam pelayanan yang padat, penggunaan sistem antrean manual yang masih memerlukan keterlibatan petugas secara langsung, serta ketergantungan terhadap jaringan internet dalam setiap proses pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, peningkatan efisiensi pelayanan memerlukan optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia, pengembangan sistem antrean berbasis digital, serta peningkatan kualitas

infrastruktur teknologi informasi sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung secara lebih cepat, efektif, dan efisien.

3. Pemerataan

Pemerataan merupakan salah satu indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh masyarakat tanpa adanya perlakuan yang berbeda. Dalam penelitian ini, indikator pemerataan digunakan untuk mengetahui apakah sistem antrean manual pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota telah memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Gambar 4. 13 Masyarakat Mengantri di Ruang Tunggu



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026.

a. Kesamaan Perlakuan bagi Pemohon

Kesamaan perlakuan bagi pemohon merupakan salah satu indikator pemerataan yang digunakan untuk mengetahui apakah seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang, status sosial, maupun hubungan tertentu dengan petugas. Penerapan prinsip kesamaan perlakuan sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang adil, transparan, dan tidak diskriminatif.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, seluruh masyarakat yang datang diwajibkan mengambil nomor antrean sebelum memperoleh pelayanan. Petugas melayani masyarakat sesuai urutan nomor antrean tanpa membedakan identitas maupun status pemohon. Selama proses observasi, peneliti tidak menemukan adanya perlakuan khusus terhadap masyarakat tertentu dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama sesuai prosedur yang berlaku tanpa membedakan latar belakang maupun status sosial pemohon.

"Seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama sesuai prosedur yang berlaku. Kami tidak membedakan status sosial, pekerjaan, ataupun latar belakang masyarakat. Semua dilayani berdasarkan nomor antrean dan ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan."¹²⁸

Menurut analisis peneliti, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah menerapkan prinsip persamaan hak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti melihat bahwa seluruh pemohon memperoleh kesempatan yang sama untuk dilayani sesuai dengan prosedur yang berlaku tanpa adanya perlakuan istimewa

¹²⁸ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

berdasarkan status sosial, pekerjaan, maupun latar belakang tertentu. Penerapan sistem antrean menjadi salah satu bentuk mekanisme yang mampu menjaga keadilan sehingga setiap masyarakat memperoleh pelayanan berdasarkan urutan kedatangan.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa seluruh masyarakat dilayani dengan prosedur yang sama tanpa membedakan siapa pun. Pelayanan diberikan berdasarkan nomor antrean dan kelengkapan persyaratan administrasi.

"Kami memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat. Tidak ada perbedaan perlakuan karena semua mengikuti prosedur yang sama berdasarkan nomor antrean dan kelengkapan persyaratan."¹²⁹

Menurut analisis peneliti, penerapan prosedur pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat menunjukkan adanya komitmen petugas dalam menjaga prinsip keadilan pelayanan publik. Peneliti melihat bahwa sistem antrean tidak hanya berfungsi mengatur urutan pelayanan, tetapi juga menjadi instrumen yang mencegah terjadinya perlakuan yang berbeda terhadap pemohon. Dengan demikian, setiap masyarakat memperoleh hak pelayanan yang sama sesuai ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama tanpa adanya perlakuan khusus. Menurutnya, seluruh pemohon tetap mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku.

"Menurut saya seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama. Tidak ada perlakuan khusus karena setiap pemohon tetap mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan."¹³⁰

¹²⁹ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹³⁰ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, konsistensi petugas dalam menerapkan prosedur pelayanan kepada seluruh masyarakat menunjukkan bahwa prinsip persamaan hak telah dilaksanakan dengan baik. Peneliti melihat bahwa tidak adanya perlakuan khusus kepada pemohon tertentu mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada aturan sehingga setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas selalu memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status ataupun hubungan pribadi dengan petugas pelayanan.

"Kami selalu memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan status ataupun hubungan pribadi. Semua masyarakat memperoleh pelayanan yang sama sesuai aturan."¹³¹

Menurut analisis peneliti, pelayanan yang diberikan tanpa membedakan status maupun hubungan pribadi menunjukkan bahwa petugas telah menerapkan prinsip nondiskriminatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peneliti melihat bahwa kepatuhan petugas terhadap aturan pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa pelayanan diberikan secara sama kepada seluruh masyarakat dengan tetap mengacu pada nomor antrean dan kelengkapan persyaratan administrasi.

¹³¹ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

"Seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama. Kami melayani berdasarkan nomor antrean dan kelengkapan persyaratan tanpa membedakan siapa pun."¹³²

Menurut analisis peneliti, sistem antrean yang diterapkan telah membantu petugas menjaga konsistensi pelayanan kepada seluruh masyarakat. Peneliti melihat bahwa setiap pemohon memperoleh hak yang sama karena pelayanan diberikan berdasarkan urutan antrean dan kelengkapan persyaratan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan mampu mendukung terciptanya pemerataan pelayanan.

Hasil wawancara juga dilakukan dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa seluruh masyarakat memperoleh pelayanan sesuai aturan yang berlaku tanpa adanya perlakuan khusus terhadap pemohon tertentu.

"Seluruh masyarakat memperoleh pelayanan sesuai aturan yang berlaku. Tidak ada perlakuan khusus karena semua mengikuti prosedur pelayanan yang sama."¹³³

Menurut analisis peneliti, penerapan prosedur pelayanan secara konsisten oleh seluruh petugas memperlihatkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat. Peneliti melihat bahwa keseragaman prosedur pelayanan mampu mengurangi potensi perlakuan diskriminatif sehingga seluruh masyarakat memperoleh kesempatan yang sama dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, selama mengurus dokumen administrasi kependudukan,

¹³² Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹³³ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

dirinya memperoleh pelayanan yang sama dengan masyarakat lainnya dan tidak melihat adanya perlakuan yang berbeda dari petugas.

"Selama saya mengurus dokumen, saya merasa dilayani sama seperti masyarakat yang lain. Saya tidak melihat ada perlakuan yang berbeda dari petugas."¹³⁴

Menurut analisis peneliti, persepsi masyarakat memperkuat bahwa prinsip kesamaan perlakuan telah diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota. Peneliti melihat bahwa masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan berlangsung secara adil tanpa membedakan latar belakang maupun status sosial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem antrean dan kepatuhan petugas terhadap prosedur pelayanan telah mampu menciptakan rasa keadilan bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa kesamaan perlakuan bagi pemohon di Kecamatan Batam Kota telah terlaksana dengan baik. Peneliti melihat bahwa seluruh masyarakat memperoleh pelayanan berdasarkan prosedur yang sama, mengikuti nomor antrean, serta memenuhi persyaratan administrasi yang telah ditetapkan tanpa adanya perbedaan perlakuan berdasarkan status sosial, pekerjaan, maupun hubungan tertentu dengan petugas. Dengan demikian, indikator kesamaan perlakuan menunjukkan bahwa prinsip pemerataan dalam pelayanan administrasi kependudukan telah diterapkan secara adil, transparan, dan tidak diskriminatif sehingga setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pelayanan.

¹³⁴ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

b. Pelayanan bagi Kelompok Rentan

Pelayanan bagi kelompok rentan merupakan salah satu indikator pemerataan yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan telah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan, seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil, maupun masyarakat yang memiliki keterbatasan tertentu. Pemberian pelayanan kepada kelompok rentan merupakan bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, kelompok rentan tetap memperoleh pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Apabila terdapat lanjut usia, penyandang disabilitas, atau ibu hamil yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan, petugas memberikan bantuan seperlunya agar proses pelayanan dapat berjalan lebih mudah. Namun demikian, belum tersedia loket pelayanan khusus bagi kelompok rentan sehingga pelayanan masih dilakukan pada loket yang sama dengan masyarakat lainnya.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, kelompok rentan tetap memperoleh perhatian khusus dari petugas meskipun belum tersedia loket pelayanan khusus. Petugas akan membantu apabila masyarakat mengalami kesulitan selama proses pelayanan.

"Kelompok rentan tetap kami layani dengan baik. Walaupun belum memiliki loket khusus, petugas akan membantu apabila ada lansia, penyandang disabilitas, ataupun ibu hamil yang membutuhkan bantuan selama proses pelayanan."¹³⁵

¹³⁵ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, pelayanan kepada kelompok rentan telah menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat yang memerlukan bantuan selama proses pelayanan. Peneliti melihat bahwa petugas tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memberikan pendampingan kepada lansia, penyandang disabilitas, maupun ibu hamil agar pelayanan dapat diakses dengan lebih mudah. Namun demikian, belum tersedianya loket atau fasilitas khusus menunjukkan bahwa pelayanan bagi kelompok rentan masih bergantung pada inisiatif petugas sehingga perlu adanya peningkatan fasilitas yang lebih mendukung pelayanan inklusif.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa petugas selalu membantu kelompok rentan selama proses pelayanan agar mereka tidak mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

"Kalau ada lansia, penyandang disabilitas, atau ibu hamil, kami akan membantu mereka selama proses pelayanan agar lebih mudah. Kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kebutuhan mereka."¹³⁶

Menurut analisis peneliti, kepedulian petugas dalam memberikan bantuan kepada kelompok rentan menunjukkan adanya upaya untuk menciptakan pelayanan yang lebih inklusif. Peneliti melihat bahwa bantuan yang diberikan mampu mengurangi hambatan yang dialami kelompok rentan selama proses pelayanan sehingga mereka tetap dapat memperoleh hak pelayanan secara setara dengan masyarakat lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerataan pelayanan tidak hanya diwujudkan melalui penerapan prosedur yang sama, tetapi juga melalui pemberian bantuan sesuai kebutuhan masyarakat.

¹³⁶ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, kelompok rentan memperoleh pelayanan yang sama dengan masyarakat lainnya, namun petugas akan memberikan bantuan apabila mereka mengalami kesulitan selama proses pelayanan.

*"Kelompok rentan tetap memperoleh pelayanan seperti masyarakat lainnya. Namun apabila mereka mengalami kesulitan, kami akan membantu agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lebih mudah."*¹³⁷

Menurut analisis peneliti, pelayanan yang diberikan kepada kelompok rentan tetap mengedepankan prinsip kesetaraan tanpa mengabaikan kebutuhan khusus yang dimiliki oleh sebagian masyarakat. Peneliti melihat bahwa petugas berusaha menjaga keseimbangan antara penerapan prosedur pelayanan yang sama dengan pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan pendampingan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik telah mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan meskipun belum didukung oleh fasilitas khusus.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa petugas selalu berupaya memberikan bantuan kepada kelompok rentan, terutama bagi masyarakat lanjut usia dan penyandang disabilitas agar pelayanan dapat berlangsung dengan lebih nyaman.

*"Kami selalu membantu kelompok rentan, terutama lansia dan penyandang disabilitas, agar mereka merasa lebih nyaman selama memperoleh pelayanan."*¹³⁸

Menurut analisis peneliti, perhatian petugas terhadap kelompok rentan mencerminkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Peneliti melihat bahwa bantuan

¹³⁷ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹³⁸ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

yang diberikan mampu meningkatkan kenyamanan kelompok rentan selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya menekankan pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan aspek kemanusiaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa petugas selalu memberikan prioritas bantuan kepada kelompok rentan apabila mereka membutuhkan pendampingan selama proses pelayanan.

"Kami selalu memberikan bantuan kepada kelompok rentan apabila mereka membutuhkan pendampingan selama proses pelayanan sehingga mereka dapat memperoleh pelayanan dengan lebih mudah."¹³⁹

Menurut analisis peneliti, pemberian bantuan kepada kelompok rentan merupakan bentuk respons petugas terhadap kondisi masyarakat yang memerlukan perhatian lebih. Peneliti melihat bahwa pelayanan yang diberikan telah memperhatikan perbedaan kebutuhan setiap pemohon sehingga kelompok rentan tetap dapat mengakses pelayanan secara layak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa prinsip pemerataan pelayanan telah diterapkan melalui pemberian dukungan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil wawancara juga dilakukan dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, kelompok rentan tetap memperoleh pelayanan dengan baik dan petugas siap membantu apabila terdapat kendala selama proses pelayanan.

¹³⁹ Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

"Kelompok rentan tetap memperoleh pelayanan dengan baik. Kami siap membantu apabila mereka mengalami kendala selama proses pelayanan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar."¹⁴⁰

Menurut analisis peneliti, kesiapan petugas dalam membantu kelompok rentan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berupaya memberikan akses pelayanan yang merata kepada seluruh masyarakat. Peneliti melihat bahwa sikap proaktif petugas menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih inklusif. Namun demikian, peningkatan sarana pendukung masih diperlukan agar pelayanan kepada kelompok rentan tidak hanya bergantung pada bantuan langsung dari petugas.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, petugas terlihat membantu masyarakat lanjut usia yang datang mengurus dokumen sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah bagi mereka.

"Saya pernah melihat petugas membantu seorang lansia saat mengurus dokumen. Menurut saya, petugas cukup peduli dan mau membantu masyarakat yang membutuhkan."¹⁴¹

Menurut analisis peneliti, pengalaman masyarakat memperkuat bahwa pelayanan kepada kelompok rentan telah dilaksanakan dengan baik melalui kepedulian petugas selama proses pelayanan berlangsung. Peneliti melihat bahwa bantuan yang diberikan kepada lansia maupun masyarakat yang membutuhkan menunjukkan adanya implementasi prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan publik di Kecamatan Batam Kota tidak hanya mengutamakan penyelesaian

¹⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁴¹ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

administrasi, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kemudahan bagi kelompok rentan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa pelayanan bagi kelompok rentan di Kecamatan Batam Kota telah dilaksanakan dengan cukup baik. Peneliti melihat bahwa petugas memberikan bantuan kepada lanjut usia, penyandang disabilitas, ibu hamil, serta masyarakat yang membutuhkan pendampingan selama proses pelayanan sehingga mereka tetap dapat memperoleh pelayanan dengan lebih mudah. Namun demikian, pelayanan kepada kelompok rentan masih dilakukan pada loket yang sama dengan masyarakat lainnya karena belum tersedia loket maupun fasilitas pelayanan khusus. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa penyediaan fasilitas yang lebih ramah bagi kelompok rentan, seperti loket prioritas, jalur khusus, maupun penambahan sarana pendukung, perlu dipertimbangkan agar pemerataan pelayanan administrasi kependudukan dapat diwujudkan secara lebih optimal.

c. Tidak Adanya Praktik Pilih Kasih

Tidak adanya praktik pilih kasih merupakan salah satu indikator pemerataan yang digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi kependudukan diberikan secara adil kepada seluruh masyarakat tanpa adanya perlakuan istimewa terhadap pihak tertentu. Penerapan prinsip ini sangat penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan bebas dari diskriminasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, seluruh masyarakat yang datang memperoleh pelayanan sesuai dengan prosedur dan nomor antrean yang berlaku. Selama proses observasi, peneliti tidak menemukan adanya masyarakat yang didahulukan karena hubungan pribadi, jabatan, maupun status

sosial. Petugas tetap memberikan pelayanan berdasarkan urutan antrean dan kelengkapan persyaratan administrasi.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, seluruh petugas berkomitmen memberikan pelayanan secara profesional tanpa membedakan masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan.

*"Kami selalu mengingatkan seluruh petugas agar memberikan pelayanan secara profesional dan tidak membedakan masyarakat. Semua pemohon dilayani sesuai prosedur dan nomor antrean tanpa adanya perlakuan istimewa kepada pihak tertentu."*¹⁴²

Menurut analisis peneliti, komitmen pimpinan dalam mengarahkan petugas untuk memberikan pelayanan secara profesional menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga prinsip pemerataan pelayanan. Peneliti melihat bahwa pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku tanpa adanya perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja yang dibangun di lingkungan pelayanan telah mendukung terciptanya pelayanan publik yang adil, transparan, dan bebas dari praktik pilih kasih.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa seluruh masyarakat memperoleh pelayanan sesuai urutan antrean dan tidak ada masyarakat yang diprioritaskan karena hubungan pribadi maupun status tertentu.

*"Kami melayani seluruh masyarakat sesuai nomor antrean dan persyaratan yang berlaku. Tidak ada masyarakat yang diprioritaskan karena hubungan pribadi ataupun status tertentu."*¹⁴³

¹⁴² Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁴³ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, penerapan sistem antrean menjadi mekanisme yang efektif dalam menjaga keadilan pelayanan. Peneliti melihat bahwa seluruh masyarakat memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan karena petugas berpedoman pada nomor antrean dan kelengkapan persyaratan administrasi. Dengan demikian, peluang terjadinya praktik pilih kasih dapat diminimalkan melalui penerapan prosedur pelayanan yang konsisten.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa seluruh petugas memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat tanpa membedakan siapa pun. Seluruh proses pelayanan tetap mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan.

"Kami memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat. Tidak ada perlakuan khusus karena semua tetap mengikuti prosedur dan nomor antrean yang berlaku."¹⁴⁴

Menurut analisis peneliti, konsistensi petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan menunjukkan bahwa prinsip keadilan telah diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti melihat bahwa kesamaan prosedur yang diterapkan kepada seluruh masyarakat mampu menciptakan pelayanan yang lebih transparan serta mengurangi kemungkinan terjadinya perlakuan yang bersifat diskriminatif.

Temuan tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, seluruh masyarakat memperoleh hak pelayanan yang sama dan petugas tidak memberikan perlakuan khusus kepada pemohon tertentu.

¹⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

"Semua masyarakat memperoleh hak pelayanan yang sama. Kami tidak memberikan perlakuan khusus kepada siapa pun karena pelayanan harus dilakukan secara adil sesuai aturan."¹⁴⁵

Menurut analisis peneliti, kesetaraan pelayanan yang diterapkan oleh petugas mencerminkan adanya kepatuhan terhadap prinsip profesionalisme dalam pelayanan publik. Peneliti melihat bahwa tidak adanya perlakuan istimewa kepada pemohon tertentu menjadi salah satu bentuk implementasi nilai integritas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa seluruh masyarakat dilayani berdasarkan prosedur yang sama tanpa membedakan latar belakang ataupun hubungan dengan petugas pelayanan.

"Seluruh masyarakat memperoleh pelayanan sesuai prosedur yang sama. Kami tidak membedakan latar belakang ataupun hubungan dengan petugas sehingga semua mendapatkan hak pelayanan yang sama."¹⁴⁶

Menurut analisis peneliti, pelayanan yang diberikan berdasarkan prosedur yang sama menunjukkan bahwa petugas telah menerapkan prinsip profesionalisme secara konsisten. Peneliti melihat bahwa setiap masyarakat memperoleh hak pelayanan yang setara tanpa dipengaruhi oleh hubungan pribadi maupun status sosial. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah mendukung terciptanya pemerataan pelayanan kepada seluruh masyarakat.

Hasil wawancara juga dilakukan dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, pelayanan selalu

¹⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

diberikan sesuai aturan yang berlaku tanpa adanya praktik mendahulukan masyarakat tertentu.

"Pelayanan selalu kami berikan sesuai aturan yang berlaku. Tidak ada praktik mendahulukan masyarakat tertentu karena seluruh pemohon mengikuti prosedur pelayanan yang sama."¹⁴⁷

Menurut analisis peneliti, kepatuhan petugas terhadap prosedur pelayanan menjadi salah satu faktor yang mampu menjaga kualitas pemerataan pelayanan. Peneliti melihat bahwa penerapan aturan secara konsisten telah mengurangi peluang munculnya perlakuan yang tidak adil sehingga seluruh masyarakat memperoleh kesempatan pelayanan yang sama. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan telah mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, selama mengurus dokumen administrasi kependudukan dirinya tidak pernah melihat adanya masyarakat yang memperoleh perlakuan khusus atau didahulukan tanpa alasan yang jelas.

"Selama saya mengurus dokumen di sini, saya tidak pernah melihat ada masyarakat yang didahulukan tanpa alasan yang jelas. Semua menunggu sesuai nomor antrean."¹⁴⁸

Menurut analisis peneliti, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa penerapan sistem antrean telah memberikan rasa keadilan dalam memperoleh pelayanan. Peneliti melihat bahwa tidak adanya perlakuan khusus terhadap pemohon tertentu memperkuat persepsi masyarakat bahwa pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara objektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi tersebut

¹⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

menjadi salah satu indikator bahwa prinsip pemerataan telah diterapkan secara nyata dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa indikator tidak adanya praktik pilih kasih di Kecamatan Batam Kota telah terlaksana dengan baik. Peneliti melihat bahwa seluruh masyarakat memperoleh pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku, mengikuti nomor antrean, serta memenuhi persyaratan administrasi yang sama tanpa adanya perlakuan istimewa karena status sosial, jabatan, maupun hubungan pribadi dengan petugas. Penerapan sistem antrean dan kepatuhan petugas terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor utama yang mendukung terciptanya pelayanan yang adil, transparan, dan profesional. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah mencerminkan prinsip pemerataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis pada ketiga indikator pemerataan, peneliti berpendapat bahwa dimensi pemerataan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah terlaksana dengan baik. Peneliti melihat bahwa seluruh masyarakat memperoleh pelayanan yang sama sesuai prosedur dan nomor antrean tanpa adanya praktik pilih kasih maupun perlakuan yang bersifat diskriminatif. Selain itu, petugas juga memberikan bantuan kepada kelompok rentan, seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil, sehingga mereka tetap dapat mengakses pelayanan dengan lebih mudah sesuai kebutuhannya. Meskipun demikian, peneliti menilai bahwa penyediaan fasilitas khusus bagi kelompok rentan, seperti loket prioritas, jalur akses yang lebih ramah, maupun ruang tunggu khusus, masih perlu ditingkatkan agar prinsip pemerataan dalam pelayanan publik dapat diwujudkan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

4. Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang digunakan untuk menilai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam merespons kebutuhan, keluhan, maupun harapan masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam penelitian ini, indikator responsivitas digunakan untuk mengetahui bagaimana petugas pelayanan di Kecamatan Batam Kota merespons pertanyaan, keluhan, dan kendala yang dihadapi masyarakat selama proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Gambar 4. 15 Petugas Memberikan Informasi/Proses Pelayanan



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2026.

a. Kejelasan Informasi Pelayanan

Kejelasan informasi pelayanan merupakan salah satu indikator responsivitas yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana petugas mampu memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan lengkap kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan administrasi kependudukan. Informasi yang jelas akan

memudahkan masyarakat dalam memahami proses pelayanan sehingga dapat mengurangi kesalahan maupun keterlambatan selama pengurusan dokumen.¹⁴⁹

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan telah disampaikan melalui papan informasi serta penjelasan langsung dari petugas pelayanan. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan kepada masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan administrasi kependudukan. Namun demikian, masih terdapat beberapa masyarakat yang harus bertanya kembali kepada petugas mengenai dokumen yang harus dipersiapkan.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa petugas selalu berupaya memberikan informasi pelayanan secara jelas kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

*"Kami selalu berupaya memberikan informasi pelayanan secara jelas kepada masyarakat, baik mengenai persyaratan maupun prosedur pelayanan. Apabila masyarakat masih belum memahami informasi yang diberikan, petugas akan menjelaskan kembali sampai masyarakat benar-benar mengerti."*¹⁵⁰

Menurut analisis peneliti, petugas telah menunjukkan komitmen dalam memberikan informasi pelayanan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Peneliti melihat bahwa kesediaan petugas untuk memberikan penjelasan kembali apabila masyarakat belum memahami informasi merupakan bentuk responsivitas dalam memenuhi kebutuhan informasi pelayanan. Sikap tersebut membantu mengurangi kesalahan masyarakat

¹⁴⁹ Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik (Yogyakarta: Gava Media, 2023)

¹⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

dalam melengkapi persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas selalu memberikan penjelasan mengenai persyaratan dan tahapan pelayanan kepada masyarakat sebelum proses pelayanan dilakukan.

*"Kami selalu menjelaskan persyaratan dan tahapan pelayanan kepada masyarakat sebelum proses pelayanan dilakukan. Jika masih ada yang belum dipahami, kami akan memberikan penjelasan kembali."*¹⁵¹

Menurut analisis peneliti, penyampaian informasi sebelum pelayanan dimulai merupakan langkah yang dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pengajuan dokumen. Peneliti melihat bahwa komunikasi yang dilakukan petugas membantu masyarakat memahami setiap tahapan pelayanan sehingga proses administrasi menjadi lebih tertib dan efisien. Hal tersebut menunjukkan adanya perhatian petugas terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa petugas selalu berusaha menyampaikan informasi pelayanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar masyarakat tidak mengalami kebingungan selama proses pelayanan.

*"Kami berusaha menyampaikan informasi pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Apabila ada yang belum mengerti, kami akan menjelaskan kembali sampai masyarakat memahami prosedurnya."*¹⁵²

Menurut analisis peneliti, penggunaan bahasa yang sederhana menjadi salah satu bentuk pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

¹⁵¹ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁵² Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Peneliti melihat bahwa penyampaian informasi dengan bahasa yang mudah dipahami membantu masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan untuk memahami prosedur pelayanan tanpa mengalami kesulitan. Dengan demikian, komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas selalu memberikan informasi sesuai kebutuhan masyarakat dan tidak keberatan apabila harus memberikan penjelasan berulang kali.

*"Kami selalu memberikan informasi sesuai kebutuhan masyarakat. Kalau masih ada yang belum paham, kami tidak keberatan untuk menjelaskan kembali agar masyarakat benar-benar mengerti."*¹⁵³

Menurut analisis peneliti, kesabaran petugas dalam memberikan penjelasan secara berulang menunjukkan adanya orientasi pelayanan yang mengutamakan kepuasan masyarakat. Peneliti melihat bahwa petugas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan masyarakat benar-benar memahami prosedur pelayanan yang harus dilalui. Kondisi tersebut mencerminkan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan yang komunikatif dan mudah diakses.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa informasi pelayanan selalu diberikan secara terbuka kepada seluruh masyarakat agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

*"Informasi pelayanan selalu kami sampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Kami ingin masyarakat memahami persyaratan dan prosedur sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar."*¹⁵⁴

¹⁵³ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, keterbukaan informasi yang diberikan oleh petugas menunjukkan adanya upaya untuk membangun pelayanan yang transparan. Peneliti melihat bahwa masyarakat memperoleh kesempatan yang sama untuk mengetahui persyaratan dan prosedur pelayanan sehingga dapat mempersiapkan dokumen dengan lebih baik. Hal ini memperlihatkan bahwa transparansi informasi menjadi bagian penting dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik.

Hasil wawancara juga dilakukan dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas selalu berusaha memberikan penjelasan secara rinci mengenai persyaratan administrasi agar masyarakat tidak mengalami kesalahan dalam proses pengurusan dokumen.

"Kami selalu memberikan penjelasan secara rinci mengenai persyaratan administrasi agar masyarakat tidak mengalami kesalahan ketika mengurus dokumen."¹⁵⁵

Menurut analisis peneliti, penyampaian informasi secara rinci merupakan langkah preventif yang dapat mengurangi kesalahan administrasi masyarakat. Peneliti melihat bahwa informasi yang lengkap membantu masyarakat mempersiapkan dokumen sesuai ketentuan sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan mengurangi kemungkinan pengajuan dokumen ditunda karena persyaratan yang belum lengkap.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, petugas memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai persyaratan pelayanan dan bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan masyarakat.

¹⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

*"Menurut saya informasi yang diberikan petugas sudah cukup jelas. Kalau ada yang belum saya pahami, petugas juga bersedia menjelaskan kembali dengan baik."*¹⁵⁶

Menurut analisis peneliti, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa informasi pelayanan telah disampaikan dengan cukup jelas oleh petugas. Peneliti melihat bahwa kesediaan petugas menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan kembali membuat masyarakat merasa terbantu dalam memahami prosedur pelayanan. Hal tersebut memperkuat bahwa komunikasi antara petugas dan masyarakat telah berjalan dengan baik sebagai bagian dari pelayanan yang responsif.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa kejelasan informasi pelayanan di Kecamatan Batam Kota telah terlaksana dengan baik. Peneliti melihat bahwa petugas memberikan informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan pelayanan secara jelas, mudah dipahami, serta bersedia memberikan penjelasan kembali apabila masyarakat masih mengalami kesulitan. Keberadaan papan informasi yang didukung dengan komunikasi langsung antara petugas dan masyarakat turut membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, peneliti masih menemukan adanya masyarakat yang perlu bertanya kembali mengenai persyaratan administrasi, sehingga penyampaian informasi melalui media visual maupun digital masih dapat ditingkatkan agar informasi pelayanan dapat dipahami secara lebih mudah oleh seluruh masyarakat.

b. Tanggapan terhadap Keluhan Masyarakat

Tanggapan terhadap keluhan masyarakat merupakan salah satu indikator responsivitas yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana

¹⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

petugas mampu menerima, menanggapi, dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama proses pelayanan administrasi kependudukan. Kemampuan petugas dalam merespons keluhan secara cepat dan tepat menunjukkan adanya kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat serta komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.¹⁵⁷

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, petugas pelayanan terlihat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan maupun keluhan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Apabila terdapat masyarakat yang mengalami kendala, petugas memberikan penjelasan serta berusaha membantu mencari solusi sesuai dengan ketentuan pelayanan yang berlaku.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa setiap keluhan masyarakat selalu ditanggapi dengan baik dan menjadi bahan evaluasi agar pelayanan dapat terus diperbaiki.

*"Setiap keluhan masyarakat selalu kami dengarkan dan kami tindak lanjuti sesuai dengan permasalahan yang disampaikan. Apabila keluhan dapat diselesaikan saat itu juga, kami berusaha memberikan solusi secara langsung. Keluhan tersebut juga menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan."*¹⁵⁸

Menurut analisis peneliti, komitmen pimpinan dalam menindaklanjuti setiap keluhan masyarakat menunjukkan bahwa keluhan dipandang sebagai bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti melihat bahwa penyelesaian keluhan tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah yang sedang dihadapi masyarakat, tetapi juga

¹⁵⁷ Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2023)

¹⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan pelayanan di masa mendatang. Hal ini mencerminkan adanya budaya pelayanan yang terbuka terhadap masukan dari masyarakat.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas selalu berusaha mendengarkan keluhan masyarakat terlebih dahulu, kemudian memberikan penjelasan ataupun solusi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

"Kalau ada masyarakat yang menyampaikan keluhan, kami akan mendengarkan terlebih dahulu kemudian memberikan penjelasan atau solusi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi."¹⁵⁹

Menurut analisis peneliti, kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan masyarakat sebelum memberikan solusi menunjukkan adanya komunikasi dua arah dalam proses pelayanan. Peneliti melihat bahwa sikap tersebut membantu petugas memahami permasalahan yang dialami masyarakat sehingga solusi yang diberikan menjadi lebih tepat sasaran. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada penyelesaian permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa setiap keluhan masyarakat selalu ditanggapi secara baik dengan memberikan penjelasan yang mudah dipahami agar masyarakat mengetahui penyebab maupun solusi dari permasalahan yang dihadapi.

"Setiap keluhan masyarakat selalu kami tanggapi dengan baik. Kami berusaha memberikan penjelasan yang mudah dipahami sehingga masyarakat mengetahui penyebab dan solusi dari permasalahan yang dihadapi."¹⁶⁰

¹⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, kemampuan petugas dalam menjelaskan penyebab dan solusi atas keluhan masyarakat menjadi salah satu bentuk responsivitas yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Peneliti melihat bahwa penyampaian informasi yang jelas mampu mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap proses pelayanan yang sedang berlangsung. Hal tersebut juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas selalu berusaha memberikan tanggapan secara cepat terhadap setiap keluhan masyarakat agar pelayanan dapat segera dilanjutkan tanpa menimbulkan kesalahpahaman.

*"Kami berusaha memberikan tanggapan secepat mungkin terhadap setiap keluhan masyarakat agar permasalahan dapat segera diselesaikan dan pelayanan tetap berjalan dengan baik."*¹⁶¹

Menurut analisis peneliti, kecepatan petugas dalam merespons keluhan menunjukkan adanya kepedulian terhadap kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Peneliti melihat bahwa penyelesaian keluhan secara cepat mampu mengurangi waktu tunggu masyarakat serta mencegah terjadinya hambatan yang dapat memperlambat proses pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, respons yang cepat menjadi salah satu unsur penting dalam mewujudkan pelayanan yang responsif.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa setiap keluhan masyarakat selalu ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan

¹⁶¹ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

pelayanan dan apabila diperlukan akan dikoordinasikan dengan petugas lain agar permasalahan dapat diselesaikan.

*"Setiap keluhan masyarakat akan kami tindak lanjuti sesuai prosedur. Apabila membutuhkan penanganan lebih lanjut, kami akan berkoordinasi dengan petugas lain agar permasalahan dapat segera diselesaikan."*¹⁶²

Menurut analisis peneliti, koordinasi antarpetugas dalam menangani keluhan menunjukkan adanya kerja sama yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peneliti melihat bahwa penyelesaian permasalahan tidak hanya menjadi tanggung jawab satu petugas, tetapi melibatkan koordinasi apabila diperlukan agar masyarakat memperoleh solusi yang sesuai dengan ketentuan pelayanan. Hal ini mencerminkan adanya sistem kerja yang mendukung pelayanan secara efektif dan responsif.

Hasil wawancara juga dilakukan dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas tidak mengabaikan keluhan masyarakat dan selalu berusaha memberikan solusi sesuai dengan aturan yang berlaku agar masyarakat memperoleh kepastian dalam pelayanan.

*"Kami tidak mengabaikan keluhan masyarakat. Setiap keluhan akan kami tanggapi dan kami berusaha memberikan solusi sesuai dengan aturan yang berlaku."*¹⁶³

Menurut analisis peneliti, komitmen petugas untuk selalu menindaklanjuti setiap keluhan menunjukkan adanya tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peneliti melihat bahwa solusi yang diberikan tetap mengacu pada aturan yang berlaku sehingga penyelesaian permasalahan tidak mengabaikan aspek kepastian hukum maupun prosedur pelayanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang responsif tetap dilaksanakan secara profesional.

¹⁶² Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁶³ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, ketika mengalami kendala dalam proses pelayanan, petugas memberikan penjelasan dengan baik dan membantu mencari solusi sehingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan.

*"Waktu saya mengalami kendala, petugas menjelaskan penyebabnya dengan baik dan membantu memberikan solusi. Jadi saya merasa keluhan saya ditanggapi."*¹⁶⁴

Menurut analisis peneliti, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa petugas telah mampu memberikan tanggapan yang sesuai terhadap keluhan yang disampaikan. Peneliti melihat bahwa masyarakat tidak hanya memperoleh penjelasan mengenai penyebab permasalahan, tetapi juga mendapatkan bantuan dalam menemukan solusi yang dapat dilakukan. Kondisi tersebut memperkuat bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah menerapkan prinsip responsivitas yang berorientasi pada penyelesaian kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa tanggapan terhadap keluhan masyarakat di Kecamatan Batam Kota telah berjalan dengan baik. Peneliti melihat bahwa petugas bersedia menerima setiap keluhan, mendengarkan permasalahan yang disampaikan masyarakat, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta berupaya memberikan solusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, koordinasi antarpetugas dalam menangani keluhan dan pemanfaatan keluhan sebagai bahan evaluasi menunjukkan adanya komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, indikator tanggapan terhadap keluhan masyarakat menunjukkan bahwa responsivitas petugas dalam menangani

¹⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

permasalahan masyarakat telah diterapkan secara efektif, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

c. Sikap Petugas dalam Melayani

Sikap petugas dalam melayani merupakan salah satu indikator responsivitas yang digunakan untuk mengetahui bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap yang ramah, sopan, sabar, dan komunikatif menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan Kecamatan Batam Kota, petugas pelayanan menunjukkan sikap yang ramah dan sopan selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas menyambut masyarakat dengan baik, memberikan penjelasan secara santun, serta tetap berusaha melayani masyarakat meskipun jumlah pemohon sedang meningkat. Selain itu, petugas juga terlihat sabar ketika menghadapi masyarakat yang belum memahami prosedur maupun persyaratan pelayanan.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Mira selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, seluruh petugas selalu diingatkan untuk menjaga sikap yang ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena sikap petugas sangat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

*"Kami selalu mengingatkan seluruh petugas agar bersikap ramah, sopan, sabar, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Sikap petugas sangat memengaruhi kenyamanan serta kepuasan masyarakat selama memperoleh pelayanan administrasi kependudukan."*¹⁶⁵

¹⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Menurut analisis peneliti, perhatian pimpinan terhadap pembentukan sikap petugas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga dari cara petugas berinteraksi dengan masyarakat. Peneliti melihat bahwa pembinaan yang dilakukan secara berkelanjutan mendorong petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional, santun, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Hasil observasi tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Bapak Junn selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa petugas selalu berusaha melayani masyarakat dengan ramah dan sopan meskipun dalam kondisi pelayanan yang ramai. Menurutnya, sikap yang baik akan membuat masyarakat merasa lebih nyaman selama memperoleh pelayanan.

*"Kami selalu berusaha melayani masyarakat dengan ramah dan sopan. Walaupun pelayanan sedang ramai, kami tetap berusaha menjaga sikap agar masyarakat merasa nyaman."*¹⁶⁶

Menurut analisis peneliti, kemampuan petugas dalam menjaga sikap yang ramah dan sopan meskipun menghadapi tingginya jumlah pemohon menunjukkan adanya profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Peneliti melihat bahwa sikap tersebut membantu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman sehingga masyarakat merasa dihargai selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, keramahan petugas menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Titin selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa

¹⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

petugas selalu berusaha bersikap sabar ketika memberikan pelayanan, terutama kepada masyarakat yang masih belum memahami prosedur administrasi kependudukan.

*"Kami selalu berusaha bersikap sabar ketika melayani masyarakat, terutama apabila masih ada yang belum memahami prosedur pelayanan. Kami akan menjelaskan kembali dengan bahasa yang mudah dipahami."*¹⁶⁷

Menurut analisis peneliti, kesabaran petugas dalam memberikan penjelasan menunjukkan adanya kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat yang memiliki tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Peneliti melihat bahwa sikap tersebut mampu mengurangi kebingungan masyarakat serta membantu mereka memahami prosedur pelayanan dengan lebih baik. Kondisi ini mencerminkan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Temuan tersebut juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan Ibu Dea selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas selalu menjaga sikap sopan dan menghargai setiap masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan.

*"Kami selalu berusaha menjaga sikap sopan dan menghargai setiap masyarakat yang datang. Menurut kami, semua masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang baik."*¹⁶⁸

Menurut analisis peneliti, sikap menghargai setiap masyarakat tanpa membedakan latar belakang menunjukkan bahwa petugas telah menerapkan prinsip pelayanan yang adil dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Peneliti melihat bahwa perilaku tersebut mampu menciptakan hubungan yang positif antara petugas dan masyarakat sehingga proses pelayanan berlangsung dalam suasana yang lebih nyaman dan saling menghormati.

¹⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ikhsan selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Beliau menjelaskan bahwa petugas selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah serta bersedia membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan dalam proses pelayanan.

"Kami selalu berusaha melayani masyarakat dengan ramah dan membantu apabila ada yang mengalami kesulitan selama proses pelayanan."¹⁶⁹

Menurut analisis peneliti, keramahan yang disertai dengan kesediaan membantu menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Peneliti melihat bahwa sikap proaktif tersebut mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan proses administrasi serta meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara juga dilakukan dengan Bapak Fikri selaku Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota. Menurut beliau, petugas selalu menjaga etika pelayanan dengan bersikap sopan, ramah, dan komunikatif agar masyarakat merasa nyaman selama memperoleh pelayanan.

"Kami selalu menjaga etika pelayanan dengan bersikap sopan, ramah, dan komunikatif agar masyarakat merasa nyaman selama memperoleh pelayanan."¹⁷⁰

Menurut analisis peneliti, penerapan etika pelayanan yang konsisten menunjukkan adanya kesadaran petugas bahwa kualitas pelayanan juga ditentukan oleh cara mereka berkomunikasi dengan masyarakat. Peneliti melihat bahwa sikap yang sopan, ramah, dan komunikatif membantu membangun hubungan yang harmonis antara petugas dan masyarakat

¹⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

¹⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif dan menyenangkan.

Selain petugas pelayanan, peneliti juga memperoleh informasi dari Ibu Leni selaku masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Menurut beliau, petugas melayani masyarakat dengan ramah, sopan, dan bersedia memberikan penjelasan apabila terdapat hal yang belum dipahami.

"Menurut saya petugasnya ramah dan sopan. Kalau saya kurang paham, mereka juga mau menjelaskan dengan baik sehingga saya merasa nyaman selama mengurus dokumen."¹⁷¹

Menurut analisis peneliti, pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa sikap positif petugas telah dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Peneliti melihat bahwa keramahan, kesopanan, dan kesediaan petugas dalam memberikan penjelasan mampu menciptakan rasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi tersebut memperkuat bahwa perilaku petugas menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa sikap petugas dalam melayani masyarakat di Kecamatan Batam Kota telah berjalan dengan baik. Peneliti melihat bahwa petugas menunjukkan sikap yang ramah, sopan, sabar, komunikatif, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain memberikan penjelasan yang mudah dipahami, petugas juga bersedia membantu masyarakat yang mengalami kesulitan selama proses pelayanan. Sikap positif tersebut menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung terwujudnya

¹⁷¹ Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, Kantor Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis pada ketiga indikator responsivitas, peneliti berpendapat bahwa dimensi responsivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah terlaksana dengan baik. Peneliti melihat bahwa petugas mampu memberikan informasi pelayanan secara jelas, menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat secara komunikatif, serta menunjukkan sikap yang ramah, sopan, sabar, dan profesional selama proses pelayanan berlangsung. Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan, mendengarkan keluhan, serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan menunjukkan adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, peneliti menilai bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih perlu dilakukan, terutama melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, penyempurnaan media penyampaian informasi pelayanan, serta upaya mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan responsivitas petugas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota.

C. Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan untuk menginterpretasikan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai evaluasi sistem antrean manual terhadap efektivitas pelayanan publik pada pelayanan KTP dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem antrean manual yang diterapkan mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan dimensi evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh

William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas.¹⁷² Melalui analisis tersebut, peneliti tidak hanya mendeskripsikan kondisi yang ditemukan di lapangan, tetapi juga menghubungkan hasil penelitian dengan konsep teoritis sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan sistem antrian manual beserta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Menurut William N. Dunn, dimensi efektivitas menunjukkan bahwa suatu kebijakan dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian manual di Kecamatan Batam Kota telah mampu menjalankan fungsi utamanya sebagai mekanisme pengaturan pelayanan administrasi kependudukan. Penerapan nomor antrian memberikan kepastian urutan pelayanan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan waktu kedatangannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tujuan utama penerapan sistem antrian, yaitu menciptakan ketertiban pelayanan dan mencegah terjadinya saling mendahului antar pemohon, telah tercapai. Namun demikian, efektivitas sistem belum sepenuhnya optimal. Pada waktu-waktu tertentu, khususnya ketika jumlah pemohon meningkat, masih terjadi penumpukan antrian yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Selain itu, proses pemanggilan antrian yang masih dilakukan secara manual serta kendala jaringan internet pada saat proses verifikasi data juga memengaruhi kelancaran pelayanan. Dengan demikian, berdasarkan teori William N. Dunn, indikator efektivitas telah terpenuhi karena tujuan sistem telah tercapai, namun pelaksanaannya masih memerlukan penyempurnaan agar pelayanan dapat berlangsung secara lebih optimal.

Ditinjau dari dimensi efisiensi, William N. Dunn menjelaskan bahwa suatu kebijakan dinilai efisien apabila tujuan yang ingin dicapai dapat diperoleh dengan penggunaan sumber daya secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

¹⁷² William N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*, 6th ed. (New York: Routledge, 2018)

pembagian tugas antarpetugas di Kecamatan Batam Kota telah dilakukan sesuai dengan fungsi masing-masing sehingga pelayanan administrasi kependudukan tetap dapat berjalan dengan baik. Sarana pendukung seperti komputer, printer, ruang pelayanan, dan fasilitas lainnya juga dimanfaatkan untuk mendukung proses pelayanan. Akan tetapi, penggunaan sistem antrean manual masih membutuhkan keterlibatan petugas secara langsung dalam pembagian maupun pemanggilan nomor antrean sehingga memerlukan waktu dan tenaga yang lebih besar dibandingkan sistem antrean berbasis digital. Di samping itu, ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan beban kerja menjadi lebih tinggi sehingga proses pelayanan berlangsung lebih lambat. Oleh karena itu, berdasarkan teori William N. Dunn, efisiensi pelayanan dapat dikatakan telah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat penggunaan sumber daya yang belum mampu menghasilkan pelayanan secara maksimal.

Pada dimensi pemerataan, William N. Dunn menekankan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara adil kepada seluruh masyarakat sesuai dengan kebutuhan masing-masing tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Batam Kota telah dilaksanakan secara adil melalui penerapan sistem nomor antrean sehingga seluruh masyarakat memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan sesuai urutan kedatangan. Peneliti juga tidak menemukan adanya praktik pilih kasih ataupun perlakuan khusus kepada pihak tertentu di luar ketentuan yang berlaku. Adapun pemberian prioritas kepada kelompok rentan, seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil, merupakan bagian dari pelaksanaan standar pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan perhatian khusus. Berdasarkan hasil tersebut, indikator pemerataan menurut William N. Dunn telah terlaksana dengan baik karena pelayanan diberikan secara proporsional, adil, dan tetap

memperhatikan kebutuhan masyarakat tertentu sesuai dengan ketentuan pelayanan publik.

Selanjutnya, berdasarkan dimensi responsivitas, William N. Dunn menyatakan bahwa suatu kebijakan dikatakan responsif apabila mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat sebagai penerima manfaat kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian, aparat Kecamatan Batam Kota telah menunjukkan kemampuan dalam memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Petugas memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan secara jelas, membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi dokumen, menanggapi pertanyaan maupun keluhan masyarakat, serta menunjukkan sikap yang ramah, sopan, komunikatif, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aparat telah berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Meskipun demikian, masyarakat masih mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya melalui pengurangan waktu tunggu, peningkatan fasilitas ruang tunggu, serta penerapan sistem antrian yang lebih modern agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, berdasarkan teori William N. Dunn, indikator responsivitas telah terpenuhi, namun masih diperlukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat secara lebih optimal.

Secara keseluruhan, hasil analisis berdasarkan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn menunjukkan bahwa sistem antrian manual pada pelayanan KTP dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota telah memenuhi sebagian besar indikator pada keempat dimensi evaluasi, yaitu efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan secara lebih optimal. Sistem antrian manual mampu menciptakan ketertiban pelayanan, mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh masyarakat untuk memperoleh pelayanan, serta

menunjukkan adanya respons aparaturnya yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, antara lain lamanya waktu tunggu pada saat jumlah pemohon meningkat, keterbatasan jumlah petugas, proses antrean yang masih dilakukan secara manual, serta gangguan jaringan internet yang memengaruhi proses verifikasi data. Oleh karena itu, diperlukan upaya penyempurnaan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penambahan fasilitas pelayanan, serta pengembangan sistem antrean berbasis teknologi agar efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Batam Kota dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem antrean manual pada pelayanan KTP dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota telah mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik dengan cukup efektif. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal sehingga masih diperlukan berbagai upaya perbaikan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi sarana dan prasarana, serta pengembangan sistem antrean berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi sistem antrean manual terhadap efektivitas pelayanan publik dalam pelayanan KTP dan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Batam Kota Tahun 2025 dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek efektivitas menunjukkan bahwa sistem antrean manual telah mampu menjaga ketertiban urutan pelayanan. Hal ini terlihat dari hasil observasi peneliti bahwa masyarakat mengambil nomor antrean sebelum memperoleh pelayanan dan petugas memanggil masyarakat sesuai urutan nomor antrean. Temuan tersebut diperkuat oleh keterangan Ibu Mira, Bapak Junn, dan masyarakat pengguna layanan yang menyatakan bahwa pemohon tetap dilayani berdasarkan nomor antrean. Namun, sistem tersebut belum sepenuhnya efektif karena waktu tunggu masih meningkat ketika jumlah pemohon bertambah.
2. Aspek efisiensi menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah didukung oleh petugas, sarana, dan prasarana yang memadai. Meskipun demikian, penggunaan sistem antrean manual menyebabkan proses pelayanan masih bergantung pada pengelolaan petugas sehingga efisiensi waktu pelayanan belum maksimal ketika jumlah pemohon meningkat.
3. Aspek pemerataan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah diberikan kepada masyarakat secara adil tanpa membedakan status, latar belakang, maupun kepentingan tertentu. Seluruh pemohon memperoleh pelayanan sesuai urutan nomor antrean yang berlaku. Selain itu, petugas juga memberikan perhatian kepada kelompok rentan sesuai kebutuhan pelayanan.
4. Aspek responsivitas menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah berupaya memberikan informasi, arahan, dan tanggapan terhadap pertanyaan maupun

keluhan masyarakat dengan sikap yang ramah dan komunikatif. Namun, keterbatasan sistem antrean manual menyebabkan informasi mengenai estimasi waktu pelayanan belum dapat diberikan secara akurat sehingga masih terdapat masyarakat yang harus menunggu lebih lama.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrean manual di Kecamatan Batam Kota masih mampu mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, tetapi efektivitasnya belum optimal. Hal tersebut disebabkan proses pengambilan nomor antrean, pemanggilan, dan pengaturan pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga berdampak pada lamanya waktu tunggu ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan terhadap sistem antrean agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung lebih efektif, efisien, tertib, dan memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kecamatan Batam Kota, disarankan untuk melakukan pengembangan sistem antrean dari sistem manual menuju sistem antrean elektronik atau digital secara bertahap agar proses pengambilan nomor antrean, pemanggilan, dan pengaturan pelayanan menjadi lebih efektif serta mampu mengurangi waktu tunggu masyarakat.
2. Bagi aparatur pelayanan, disarankan untuk terus meningkatkan koordinasi, ketepatan waktu pelayanan, serta memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu pelayanan sehingga masyarakat memperoleh kepastian selama proses pelayanan berlangsung.
3. Bagi Pemerintah Kota Batam, disarankan untuk memberikan dukungan berupa peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta pelatihan bagi aparatur agar transformasi pelayanan menuju sistem yang lebih modern dapat berjalan secara optimal.

4. Bagi masyarakat, diharapkan memahami prosedur pelayanan, melengkapi persyaratan administrasi sebelum datang ke kantor kecamatan, serta mematuhi mekanisme antrean yang berlaku agar proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan lancar.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai sistem antrean pelayanan publik dengan membandingkan sistem antrean manual dan sistem antrean digital atau mengkaji pengaruh penerapan sistem antrean elektronik terhadap kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Chase, Richard B., F. Robert Jacobs, dan Nicholas J. Aquilano. 2022. *Operations and Supply Chain Management*. Edisi ke-16. New York: McGraw-Hill.
- Dunn, William N. 2018. *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*. 6th Edition. New York: Routledge.
- Hardiansyah. 2023. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, Harbani. 2023. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2021. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

B. Jurnal

- Agustina, N. 2024. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 10, No. 1.
- Akbar, M. S. A. 2025. "Manajemen Sistem Antrian dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Manajemen Publik*, Vol. 6, No. 1.
- Amalia, H. 2024. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik." *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 8, No. 2.
- Andysah Putera Utama Siahaan dan Afandi Syahputra. 2024. "Pengenalan Sistem Antrian Berbasis Web di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan."
- Faiz, Rafli Ihza Noor, Nurul Maharani Piranti, dan Mila Rosmaya. 2025. "Analisis Implementasi Sistem Antrean Berbasis Web Terhadap Optimalisasi Manajemen Pelayanan Pada Instansi Pemerintah."
- Hasmadi, Ipan, Zulkarnaen, dan Arbansyah. 2023. "Pengembangan Sistem Antrian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Samarinda."

- Hidayah, N. 2024. "Kendala Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 7, No. 1.
- Hidayat, T. 2021. "Analisis Sistem Antrian dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, Vol. 4, No. 2.
- Irfan, B. 2023. "Pelayanan Publik di Era Digital: Tantangan dan Peluang e-Government di Indonesia." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Kurniawan, A. 2022. "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Administrasi Negara*.
- Nugraha, A. 2022. "Teknik Penentuan Informan dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Metodologi Penelitian*, Vol. 4, No. 2.
- Nugroho, Y. 2023. "Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Kinerja Organisasi." *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 8, No. 1.
- Nuraini, D. 2024. "Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance." *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 9, No. 1.
- Prasetyo, D. 2023. "Analisis Data Kualitatif dalam Penelitian Sosial." *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 6, No. 2.
- Prasetyo, D. 2023. "Analisis Research Gap dalam Penelitian Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 6, No. 2.
- Pratama, R. 2023. "Analisis Evaluasi Kebijakan Publik Menggunakan Model William N. Dunn." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 5, No. 1.
- Putri, R. 2023. "Transformasi Sistem Antrian Pelayanan Publik di Era Digital." *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, Vol. 9, No. 1.
- Rumakat, L. 2025. "Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Kualitas Layanan." *Jurnal Administrasi Negara*.
- Rusmini, Satunggale Kurniawan, dan Muhammad Afifi Rahman. 2023. "Implementasi Sistem Antrian Digital di Kantor Kecamatan Winongan Kabupaten Pasuruan."
- Santoso, B. 2022. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi." *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 8, No. 2.

Sari, D. 2024. "Penerapan Sistem Antrian Manual dalam Pelayanan Publik." Jurnal Administrasi Negara, Vol. 7, No. 1.

Wibowo, A. 2022. "Evaluasi Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Negara." Jurnal Administrasi Publik Indonesia, Vol. 6, No. 2.

C. Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Camat Batam Kota Nomor 43 Tahun 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Batam Kota.

Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 2 Tahun 2005 tentang Pemekaran, Perubahan, Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

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

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

D. Dokumen Pemerintah / Instansi

Badan Pengusahaan Batam. Profil BP Batam. <https://bpbatam.go.id/profile-bp-batam/>, diakses tahun 2026.

Badan Pusat Statistik Kota Batam. 2025. Kota Batam Dalam Angka 2025. Batam: BPS Kota Batam.

Kecamatan Batam Kota. 2025. Profil Kecamatan Batam Kota Tahun 2025. Batam: Kecamatan Batam Kota.

Kecamatan Batam Kota. 2025. Rekapitulasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2022–2025.

E. Sumber Data Primer

Dokumentasi Peneliti di Kantor Kecamatan Batam Kota Tahun 2025.

Hasil Observasi Peneliti di Kantor Kecamatan Batam Kota Tahun 2025.

Wawancara dengan Bapak Fikri, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Wawancara dengan Bapak Ikhsan, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Wawancara dengan Bapak Junn, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Wawancara dengan Ibu Dea, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Wawancara dengan Ibu Leni, Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Wawancara dengan Ibu Mira, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

Wawancara dengan Ibu Titin, Staf Pelayanan Kecamatan Batam Kota, 16 Juli 2026.

LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan

1. Nama Informan:
2. Jabatan/Status:
3. Jenis Kelamin:
4. Usia:
5. Tanggal Wawancara:
6. Tempat Wawancara:

B. Pedoman Wawancara untuk Kepala Seksi dan Staf Pelayanan

1. Dimensi Efektivitas

Indikator 1. Waktu Tunggu Pelayanan

- 1) Bagaimana Bapak/Ibu menilai waktu tunggu masyarakat dalam pelayanan KTP dan KK?
- 2) Apa penyebab waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama dari yang diharapkan?

Indikator 2. Tingkat Tercapainya Tujuan Sistem Antrean

- 1) Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem antrean yang digunakan sudah mampu membuat pelayanan berjalan tertib dan lancar?
- 2) Apa kendala yang menyebabkan tujuan sistem antrean belum tercapai secara optimal?

2. Dimensi Efisiensi

Indikator 3. Kecepatan Proses Pelayanan

- 1) Bagaimana Bapak/Ibu menilai kecepatan proses pelayanan KTP dan KK?
- 2) Faktor apa saja yang memengaruhi cepat atau lambatnya proses pelayanan?

Indikator 4. Kesesuaian Jumlah Petugas

- 1) Apakah jumlah petugas yang tersedia sudah sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang?
- 2) Bagaimana kondisi pelayanan ketika jumlah pemohon meningkat?

Indikator 5. Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan

- 1) Bagaimana pemanfaatan fasilitas seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang pelayanan, dan loket dalam mendukung pelayanan?
- 2) Apakah terdapat kendala pada fasilitas yang memengaruhi proses pelayanan?

3. Dimensi Pemerataan

Indikator 6. Kesamaan Perlakuan

- 1) Bagaimana petugas memastikan seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama sesuai prosedur dan nomor antrean?
- 2) Apakah terdapat perbedaan perlakuan terhadap masyarakat berdasarkan status, pekerjaan, atau latar belakang tertentu?

Indikator 7. Pelayanan bagi Kelompok Rentan

- 1) Bagaimana pelayanan diberikan kepada lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil?
- 2) Apakah kelompok rentan memperoleh prioritas atau pendampingan dalam pelayanan?

Indikator 8. Tidak Adanya Praktik Pilih Kasih

- 1) Bagaimana petugas memastikan tidak terjadi praktik mendahulukan masyarakat tertentu di luar ketentuan?
- 2) Bagaimana petugas menyikapi apabila ada masyarakat yang meminta didahulukan tanpa alasan yang sesuai?

4. Dimensi Responsivitas

Indikator 9. Kejelasan Informasi Pelayanan

- 1) Bagaimana informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan disampaikan kepada masyarakat?
- 2) Apakah informasi yang diberikan sudah mudah dipahami oleh masyarakat?

Indikator 10. Tanggapan terhadap Keluhan

- 1) Bagaimana petugas menangani keluhan atau kendala yang disampaikan masyarakat?
- 2) Apa yang dilakukan apabila keluhan berkaitan dengan gangguan sistem atau jaringan?

Indikator 11. Sikap Petugas

- 1) Bagaimana petugas menjaga sikap ramah, sopan, dan profesional ketika melayani masyarakat?
- 2) Bagaimana petugas menghadapi masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan?

C. Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Pengguna Layanan

1. Dimensi Efektivitas

Indikator 1. Waktu Tunggu Pelayanan

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu waktu tunggu pelayanan KTP dan KK di Kecamatan Batam Kota?
- 2) Apakah Bapak/Ibu pernah menunggu cukup lama sebelum mendapatkan pelayanan? Jika iya, apa yang menurut Bapak/Ibu menyebabkan hal tersebut?

Indikator 2. Tingkat Tercapainya Tujuan Sistem Antrean

- 1) Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem antrean yang digunakan sudah membuat pelayanan lebih tertib?
- 2) Apakah sistem antrean tersebut membantu Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan dengan lancar?

2. Dimensi Efisiensi

Indikator 3. Kecepatan Proses Pelayanan

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu kecepatan pelayanan KTP dan KK setelah mendapatkan giliran?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat proses pelayanan menjadi cepat atau lambat?

Indikator 4. Kesesuaian Jumlah Petugas

- 1) Menurut Bapak/Ibu, apakah jumlah petugas yang melayani sudah cukup?
- 2) Bagaimana pelayanan menurut Bapak/Ibu ketika jumlah masyarakat sedang ramai?

Indikator 5. Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan

- 1) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, loket, komputer, dan fasilitas lainnya?
- 2) Apakah fasilitas yang tersedia sudah mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan?

3. Dimensi Pemerataan

Indikator 6. Kesamaan Perlakuan

- 1) Apakah Bapak/Ibu merasa mendapatkan pelayanan yang sama dengan masyarakat lainnya?
- 2) Apakah Bapak/Ibu pernah melihat adanya perbedaan perlakuan terhadap masyarakat tertentu?

Indikator 7. Pelayanan bagi Kelompok Rentan

- 1) Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan kepada lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil?
- 2) Apakah Bapak/Ibu pernah melihat kelompok tersebut mendapatkan pelayanan prioritas?

Indikator 8. Tidak Adanya Praktik Pilih Kasih

- 1) Apakah Bapak/Ibu pernah melihat ada masyarakat yang didahulukan tanpa alasan yang jelas?
- 2) Menurut Bapak/Ibu, apakah petugas sudah memberikan pelayanan sesuai nomor antrean?

4. Dimensi Responsivitas

Indikator 9. Kejelasan Informasi Pelayanan

- 1) Bagaimana menurut Bapak/Ibu penjelasan petugas mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan?
- 2) Apakah informasi yang diberikan petugas mudah dipahami?

Indikator 10. Tanggapan terhadap Keluhan

- 1) Bagaimana tanggapan petugas ketika Bapak/Ibu bertanya atau menyampaikan keluhan?
- 2) Apakah petugas memberikan solusi atau penjelasan ketika terjadi kendala dalam pelayanan?

Indikator 11. Sikap Petugas

- 1) Bagaimana sikap petugas ketika melayani Bapak/Ibu?
- 2) Apakah petugas bersikap ramah, sopan, dan membantu ketika Bapak/Ibu mengalami kesulitan?

Dokumentasi Bersama Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Batam Kota



DOKUMENTASI BERSAMA STAFF PELAYANAN



DOKUMENTASI BERSAMA STAFF PELAYANAN



DOKUMENTASI BERSAMA STAFF PELAYANAN



DOKUMENTASI BERSAMA MASYRAKAT



DOKUMENTASI BERSAMA MASYRAKAT



DOKUMENTASI BERSAMA MASYRAKAT

