

SKRIPSI
INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
MELALUI APLIKASI PARAK ACIL ONLINE DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



Nur Alina

1910411320028

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
MELALUI APLIKASI PARAK ACIL ONLINE
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANJARMASIN**


- A. Nama Mahasiswa : Nur Alina NIM : 1910411320028
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 20 Desember 2023
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA) (.....)
NIP. 197303162005011001
 - b. Sekretaris
(Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP) (.....)
NIP. 198804112019032010
 - c. Anggota
(Anjani, S.AP, M.AP) (.....)
NIP. 199506102022032018

Mengetahui
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 20 Desember 2023
Koordinator Progam Studi



Avela Dewa, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nur Alina

NIM : 1910411320028

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 21 Febuari 2001

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Alamat Rumah : Jl. Seberang Mesjid. GG. Firdaus RT 03

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banajrmasin” merupakan hasilkarya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplak maka saya bersedia menerima sanksi dengan perundangan-undanganyang berlaku.

Demikian lembar pertanyaan ini sayabuat dengansesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimanamestinya.

Banjarmasin, 14 Desember 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



NurAlina

NIM. 1910411320028

ABSTRAK

Nur Alina, 1910411320028: “Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin ” Dibimbing oleh Muhammad Riduansyah Syafari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin serta untuk mengetahui faktor penghambat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sudah cukup baik dilihat dari dilihat dari 5 (lima) atribut inovasi yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Copatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Trialability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (pengamatan), bahwa inovasi sudah sesuai dengan 5 (lima) atribut inovasi. Dalam penelitian ini juga masih terdapat faktor penghambat yang ditemukan dalam pelaksanaannya yaitu kurangnya informasi pelayanan kepada masyarakat dan jaringan yang terkadang tidak lancar.

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin diharapkan bisa lebih lagi dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung bukan hanya melalui media sosial/online saja agar masyarakat mengetahui inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sehingga terhindar pembuatan akta kelahiran melalui perantara (calo).

Kata Kunci : *Inovasi Pelayanan, Akta Kelahiran, Parak Acil Online*

ABSTRACT

Innovation in Birth Certificate Making Services Through the Parak Acil Online Application at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service. Under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari

This research aims to determine the innovation of birth certificate making services through the Parak Acil Online application at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service and to find out the factors inhibiting innovation in birth certificate making services through the Parak Acil Online application at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service.

This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. The location of this research is at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service. The data sources used are primary data and secondary data with data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. Meanwhile, the data analysis techniques in this research use data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research show that the innovation in birth certificate making services through the Parak Acil Online Application at the Population and Civil Registration Service of Banjarmasin city is quite good in terms of 5 (five) innovation attributes, namely Relative Advantage (relative advantage), Copatibility (suitability), Complexity (complexity), Trialability (likelihood of being tried), and Observability (ease of observation),) that the innovation is in accordance with the 5 (five) innovation attributes. In this research there were also still inhibiting factors found in its implementation, namely the lack of service information to society and networks that are sometimes not smooth.

Based on the results of this research, it is recommended that the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service be able to do more outreach to the public directly, not just through social/online media, so that the public knows about innovations in birth certificate making services. via the Parak Acil Online application at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service so as to avoid making birth certificates through intermediaries (brokers).

Keywords : *Quality of Service, Birth Certificate, Parak Acil Online*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah /Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan *proposal* penelitian dengan judul “**Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin**”. Proposal penelitian ini disusun atas kerjasama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S. Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Avela Dewi, S. Sos, M. Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Bapak Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc selaku Dosen Penasehat Akademik Program Studi Ad,onistrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
5. Bapak Dr.M. Riduansyah Syafari, S.Sos, M.PA selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam membimbing serta meluangkan waktu dan tempatnya untuk memberikan arahan sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan penulisan proposal skripsi.
6. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi;
7. Ibu Anjani ,S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi;

8. Seluruh dosen di Program Studi Administrasi Publik, FISIP ULM yang memberikan dukungan moral;
9. Teristimewa, terimakasih untuk bapak dan mama tersayang, yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, semangat dan pengorbanan yang luar biasa tidak habisnya untuk penulis hingga kecil hingga sekarang;
10. Terimakasih juga untuk M. Iqbal Rafli yang selalu membantu dan memberikan dukungan untuk penulis;
11. Keluarga besar Sanggar Seni Demokrat yang telah memberikan banyak sekali pengalaman luar biasa;
12. Teman-teman penulis dan semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya proposal ini.

Penyusun menyadari adanya keterbatasan di dalam penyusunan proposal ini. Besar harapan penyusun akan saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhirnya Penyusun berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan bagi pembaca sekalian.

Banjarmasin, September 2023

Nur Alina

191041132002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Konsep Pelayanan.....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.2.4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	18
2.2.5. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	19
2.2.6. Standar Pelayanan Publik.....	21
2.3 Konsep Kebijakan Publik.....	21
2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	21
2.3.2 Proses Kebijakan Publik.....	23
2.4 Konsep Inovasi.....	25
2.4.1 Jenis-Jenis Inovasi.....	26
2.4.2 Ciri-Ciri Inovasi.....	27
2.4.3 Level Inovasi.....	27
2.4.4 Proses Inovasi.....	29
2.4.5 Atribut Inovasi.....	29
2.4.6 Faktor Penghambat Inovasi.....	34

2.5 Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online.....	34
2.6 Pengertian Akta Kelahiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Pendekatan Penelitian.....	40
3.2. Tipe Penelitian.....	40
3.3. Lokasi Penelitian.....	41
3.4. Fokus Penelitian.....	41
3.5. Informan Penelitian.....	42
3.6. Sumber Data Penelitian.....	42
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.8. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	47
4.1 Gambaran lokasi Penelitian.....	47
4.1.1. Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	47
4.1.2. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	48
4.2 Uraian Penemuan Penelitian.....	54
4.2.1 Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	54
4.3 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online.....	64
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	66
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	66
5.1.1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.	66
BAB VI Penutup.....	75
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pelayanan Sebelum dan Sesudah Adanya Inovasi Aplikasi Parak Acil Online.....	5
Tabel 1.2 Laporan Data Pelayanan Menggunakan Aplikasi Parak Acil Online Tahun 2023.....	6
Tabel 1.3 Laporan Jumlah Anak 0-18 Tahun belum Memiliki Akta Kelahiran Sampai Bulan Desember 2022.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Parak Acil Online.....	5
Gambar 3. 1 Bagan Analisis Data.....	46
Gambar 4.1 Bagan struktur Organisasi	51