

SKRIPSI
KUALITAS 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



HANDINI HANDAYANI

1910411320006

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

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

- A. Nama Mahasiswa : Handini Handayani NIM : 1910411320006
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 19 Juni 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Dr. Taufik Arbain, M. Si)
NIP. 197403072002121003


(.....)

b. Sekretaris

(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA)
NIP. 197303162005011001


(.....)

c. Anggota


(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)
NIP. 198210022005012002


(.....)

Mengetahui
Dekan FISIP ULM


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

Banjarmasin, 19 Juni 2023
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Handini Handayani
Tempat/ Tanggal Lahir : Kotawaringin Timur, 11 Maret 2001
NIM : 1910411320006
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Lingkar Dalam Selatan Komplek Kindai
Mahatama Blok 3 No.49

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Juni 2023
Yang membuat Pernyataan,



Handini Handayani
NIM. 1910411320006

ABSTRAK

Handini Handayani, 191041132006, 2023, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Taufik Arbain

Penelitian ini berangkat dari permasalahan pembuatan akta kelahiran dimana belum maksimalnya pelayanan administrasi di beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, dalam pelaksanaannya masih kurang efektif seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi digital. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online dan mengetahui faktor penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Selain itu penelitian ini juga menggunakan sumber data primer dengan melakukan wawancara mendalam dan data sekunder yaitu dokumentasi, berita, buku dan jurnal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online dengan memfokuskan pada 4 aspek. Aspek pertama Pendaftaran Akun, ditemukan beberapa masyarakat belum mengetahui penggunaan Aplikasi Parak Acil Online. Aspek kedua Mengisi Formulir dan mengunggah Berkas Persyaratan, ditemukan beberapa masyarakat kurang memahami persyaratan yang sudah diberikan. Aspek ketiga Verifikasi dan Validasi Data, ditemukan beberapa masyarakat belum melengkapi persyaratan yang sudah diberikan sehingga menunda proses pembuatan Akta Kelahiran. Aspek ke empat Penyerahan Akta Kelahiran, melalui surat elektronik. Akan tetapi, beberapa masyarakat belum mengerti dalam mendownload dan mencetak akta itu sendiri sehingga masyarakat datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencetak. Penelitian ini dianalisis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zaithaml Parassuraman & Berry sudah cukup baik namun belum optimal. Hal ini dikarenakan dilihat dari dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy* sudah baik, namun jika dilihat dari dimensi *Assurance* belum berjalan dengan baik karena kurang stabilnya jaringan sehingga membuat proses akta kelahiran akan memakan waktu yang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan.

Disarankan untuk penelitian ini untuk mengoptimalkan sosialisasi aktif ke sejumlah tempat kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Aplikasi Parak Acil Online, melakukan kerjasama dengan provider jaringan, memberikan pelatihan serta pemahaman kepada masyarakat terkait penggunaan layanan online di kecamatan dan kelurahan dan perlu ditingkatkan lagi informasi yang lebih detail dalam persyaratan sehingga masyarakat mudah untuk memahami.

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

ABSTRACT

Handini Handayani, 191041132006, 2023, "Quality of Birth Certificate Making Services through the Parak Acil Online Application at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office. Under the guidance of Taufik Arbain

This research departs from the problem of making birth certificates where administrative services are still not optimal in several Population and Civil Registration Offices. In addition, the implementation is still ineffective such as the lack of public understanding of digital technology. The purpose of this study is to find out the extent of the quality of services for making Birth Certificates through the Parak Acil Online Application and find out the inhibiting factors at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office.

This research uses a qualitative method approach with a descriptive type of research. In addition, this study also uses primary data sources by conducting in-depth interviews, then secondary data namely documentation, news, books and so on.

The results showed that the Quality of Birth Certificate Making Services Through the Parak Acil Online Application by focusing on 4 aspects. The first aspect of Account Registration, it was found that some people did not know the use of the Parak Acil Online Application. The second aspect is filling out the form and uploading the Requirements File, it was found that some people did not understand the requirements that had been given. The third aspect of Data Verification and Validation, found that some people have not completed the requirements that have been given, thus delaying the process of making a Birth Certificate. The fourth aspect is the submission of birth certificates, by electronic mail. However, some people do not understand how to download and print the deed itself so people come to the Population and Civil Registration Office to print. This study was analyzed using 5 dimensions of service quality according to Zaithaml Parassuraman & Berry is good enough but not optimal. This is because judging from the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness and Empathy is good, but when viewed from the dimension of Assurance has not run well due to the lack of network stability, making the birth certificate process will take longer than the specified time.

The suggestion from the researcher is to optimize active socialization to a number of places to the community in the service of making birth certificates through the Parak Acil Online Application, collaborate with network providers, provide training and understanding to the community regarding the use of online services in sub-districts and kelurahan and need to improve more detailed information in the requirements so that the community is easy to understand..

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

KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata -1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu, penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan
2. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
3. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

4. Ibu avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
5. Bapak Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan serta telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Dr. Taufik Arbain, S. Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selama ini telah banyak memberikan bimbingan, motivasi serta pengetahuan pada penyelesaian penulisan Skripsi ini
7. Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi
8. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan skripsi
9. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis
10. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman angkatan 2019 dan sahabat Mitha Aulia, Nurlita Triani, Noor Laila, Khusnul Khatimah, Nursetyawati yang sudah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis

11. Ayahanda Tarna dan Ibunda saya Langa yang senantiasa memberikan doa serta restu dan semangat dan dukungan penuh tiada henti baik secara moril maupun materil
12. Saudari saya Rita Ria Safitri, Tri Lestari dan Julia Anggraini yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini
13. Terakhir, terimakasih kepada saya sendiri Handini Handayani atas kerja kerasnya bahwa saya mampu menghadapi semuanya dan usaha sekuat tenaga dan tidak menyerah atas pencapaian yang menakjubkan ini

Banjarmasin, 19 Juni 2023

Handini Handayani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Asas-asas Pelayanan Publik	20
2.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik	21
2.2.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	25
2.2.6 Good Governance	26
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	31
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	32
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	33
2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	36
2.4 Konsep Administrasi Kependudukan.....	38
2.5 Pengertian Akta Kelahiran.....	44
2.6 Kerangka Pemikiran.....	46

2.6.1	Revolusi Industri 5.0	46
2.6.2	Aplikasi	49
2.6.3	Parak Acil Online	51
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Pendekatan Penelitian	53
3.2	Tipe Penelitian	53
3.3	Lokasi Penelitian.....	54
3.4	Sumber Data.....	54
3.4.1	Data Primer	54
3.4.2	Data Sekunder	55
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5.1	Observasi.....	55
3.5.2	Wawancara.....	56
3.5.3	Dokumentasi	56
3.6	Teknik Analisis Data.....	57
3.6.1	Reduksi Data (Data Reduction)	58
3.6.2	Penyajian Data (Data Display).....	58
3.6.3	Penarikan / Verifikasi Kesimpulan (Conclution Drawing /Verification).....	58
BAB IV Gambaran Umum.....		60
4.1	Profil Kota Banjarmasin	60
4.2	Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	61
4.2.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	62
4.2.3	Pelayanan Publik.....	63
4.2.4	Keadaan Pegawai	78
4.2.5	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	79
4.2.6	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	80
4.2.7	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	82
4.2.8	Perangkat Pelayanan	85

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
5.1 Hasil Penelitian	87
5.1.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	87
5.1.1.1 Pendaftaran Akun.....	88
5.1.1.2 Mengisi Formulir dan Mengunggah Berkas Persyaratan	91
5.1.1.3 Verifikasi dan Validasi Data	93
5.1.1.4 Penyerahan Akta Kelahiran	97
5.1.2 Faktor Penghambat Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online	101
5.2 Analisis dan Pembahasan.....	109
5.2.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	110
5.2.1.1 Tangibles	111
5.2.1.2 Reliability.....	111
5.2.1.3 Responsiveness	113
5.2.1.4 Assurance	114
5.2.1.5 Emphaty	115
5.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	116
BAB VI PENUTUP	124
6.1 Kesimpulan	124
6.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akta Kelahiran	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 3.1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	57
Gambar 4 Bagan Struktur Organisasi	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Pegawai PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
Tabel 3. 2 Petugas Pelayanan Non PNS	79
Tabel 3. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	79
Tabel 5. 1 Matriks Temuan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	109
Tabel 5. 2 Matriks Temuan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasinberdasarkan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	119
Tabel 5. 3 Matriks Temuan Hasil Penelitian Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	122