

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (PARAK ACIL) ONLINE DI  
KOTA BANJARMASIN**

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



**BUMI AYU WULANDARI**

**NIM. 2010411320034**

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

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (PARAK ACIL) ONLINE DI**  
**KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Bumi Ayu Wulandari NIM : 2010411320034  
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: 25 April 2024

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP)

NIP. 198708222020122010

(..........)

b. Sekretaris

(Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si)

NIP. 197303132003121001

(..........)

c. Anggota

(Sugiannor, S.Sos, M.AP)

NIP. 198903062022031005

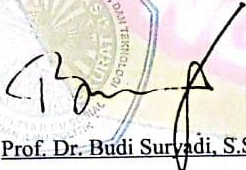
(..........)

Mengetahui


Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 25 April 2024

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

()  
Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

()  
Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Kamis tanggal 25 bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1841 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 24 April untuk menguji skripsi :

Nama : Bumi Ayu Wulandari  
NIM : 2010411320034  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online Di  
Kota Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip UIm  
Waktu Ujian : 11.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 81 / A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 25 April 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Bumi Ayu Wulandari

1. Ketua : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP

(  )

2. Sekretaris : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si

(  )


3. Anggota : Sugiannor, S.Sos, M.AP

(  )

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bumi Ayu Wulandari  
Tempat/Tanggal Lahir : Ilung Pasar Lama, 30 Desember 2001  
NIM : 2010411320034  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Sungai Miai Dalam No.27, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin  
Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data termuat 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 siapapun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Mei 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Bumi Ayu Wulandari**

**NIM. 2010411320034**

## ABSTRAK

**Bumi Ayu Wulandari, 2010411320034, 2024. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin”.** Dibawah bimbingan Dewi Purboningsih.

Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas tentunya dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam hal ini terciptalah Parak Acil Online yang dirancang guna membantu meningkatkan pelayanan administrasi dengan mempercepat proses pengolahan data dan memudahkan akses masyarakat Kota Banjarmasin. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder. Menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian diolah dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin sudah berjalan dengan baik berdasarkan pada 4 indikator teori implementasi kebijakan George Edward III, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Sikap, dan Struktur Birokrasi yang digunakan. Meskipun pada pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat kendala berupa terdapat beberapa masyarakat yang belum memahami terkait penggunaan Parak Acil Online dan kendala pada jaringan. Sehingga perlu dilakukannya sosialisasi berkala oleh petugas layanan kepada perangkat kelurahan sebagai bagian terdekat dengan masyarakat, dan lakukan kerjasama dengan *provider* jaringan sebagai upaya meminimalisir terjadinya kendala pada jaringan.

**Kata Kunci :** *Implementasi, Parak Acil Online, Masyarakat*

## **ABSTRACT**

***Bumi Ayu Wulandari, 2010411320034, 2024. "Implementation of the Online Population and Civil Registration Administration (Parak Acil) Service Policy in Banjarmasin City". Under the guidance of Dewi Purboningsih.***

*The creation of quality public services can certainly have an influence on the satisfaction felt by the community as service recipients. In this case, Parak Acil Online was designed to help improve administrative services by speeding up the data processing process and facilitating access to the people of Banjarmasin City. However, in its implementation there are still several obstacles. So this study aims to describe and find out the supporting and inhibiting factors in the Implementation of the Online Population and Civil Registration Administration Service (Parak Acil) Policy in Banjarmasin City.*

*The method used in this research is descriptive qualitative with primary and secondary data sources. Using data collection techniques through observation, interviews, and documentation, which are then processed by reducing data, presenting data, and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that the Implementation of the Online Population and Civil Registration Administration Services (Parak Acil) Policy in Banjarmasin City has gone well based on 4 indicators of George Edward III's policy implementation theory, namely Communication, Resources, Disposition / Attitude, and the Bureaucratic Structure used. Although the implementation has gone well, there are still obstacles in the form of some people who do not understand the use of Parak Acil Online and constraints on the network. So it is necessary to carry out periodic socialization by service officers to village officials as the closest part to the community, and collaborate with network providers as an effort to minimize network constraints.*

***Keywords: Implementation, Parak Acil Online, Community***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin” yang diajukan sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa selesainya penulisan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi., 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 Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik yang sudah membimbing selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan motivasi, kritik, dan saran mengenai penelitian ini;
6. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi;
7. Bapak Sugiannor S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi;
8. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
9. Kepada orang yang paling berjasa dalam hidup saya, Ayahanda Wasis Edy Pranoto dan Ibunda Fahrída Ilianti, yang telah memberikan kepercayaan atas izin merantau untuk melakukan studi, serta pengorbanan dan do'a untuk kemudahan dan kelancaran selama proses hidup saya terutama pada masa perkuliahan berlangsung, selalu memberikan kasih sayang, dan dukungan.
10. Kepada Kakak Syaufi Yulhuda dan Vaninca Anlin Siti Aminah bersama keponakan lucu bernama Azzaira Lalitha atau pororo atas dukungan, do'a, dan semangat kepada adik dan tantenya;
11. Kepada seseorang yang memiliki NIM. 2010411210005 yang senantiasa menemani dan kebersamai penulis pada proses penelitian, penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun, telah memberikan kontribusi baik tenaga maupun waktu kepada penulis, serta mendukung, menghibur,



mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat agar pantang menyerah;

12. Kepada kawan-kawan seperjuangan diperkuliahan khususnya Bukan Squad dan Kost Abella yang menemani peneliti selama diperantauan dan menjalani perkuliahan;
13. Kepada diri sendiri terimakasih karena sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang luar biasa. Tetap semangat dan jangan putus asa;
14. Serta pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan membantu yang tentunya tidak dapat disebutkan satu persatu namanya.

Penulis tentunya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran, kritik serta masukan yang kiranya membantu memperbaiki penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi saya serta semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 25 April 2024

Bumi Ayu Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Konsep Teoritis .....	14
2.2.1 Teori Kebijakan Publik .....	14
2.2.2 Konsep Implementasi Kebijakan Publik .....	18
2.2.3 Kebijakan Parak Acil Online .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Tipe penelitian.....	32
3.3 Lokasi Penelitian .....	33
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	33

3.4.1 Data Primer.....	34
3.4.2 Data Sekunder.....	34
3.4.3 Instrument.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Pengolahan Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	41
4.1.1 Kondisi Geografis Kota Banjarmasin .....	41
4.1.2 Kondisi Demografis Kota Banjarmsin .....	42
4.1.3 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	43
4.2 Uraian Temuan Penelitian.....	51
4.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin .....	51
4.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin.....	62
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin. ....	68
5.1.1 Komunikasi.....	68
5.1.2 Sumber Daya .....	70
5.1.3 Disposisi/Sikap .....	71
5.1.4 Struktur Birokrasi.....	72

5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin .....	74
5.2.1 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin	75
5.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin	77
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	79
6.1 Kesimpulan .....	79
6.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	82
<b>LAMPIRAN</b> .....	84

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Data Pengguna Parak Acil Online di Kota Banjarmasin.....	3
Tabel 3. 1 Informan Wawancara.....	36
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin .....	42
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin .....	42
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin ..	50
Tabel 5. 1 Matriks Implementasi Kebijakan.....	73

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Tampilan Depan Aplikasi atau Website Parak Acil Online.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman .....	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	45
Gambar 4. 2 Sosialisasi Melalui Media Sosial DISDUKCAPIL Kota Banjarmasin .....	52
Gambar 4. 3 Spanduk beserta Brosur Sosialisasi dan Alur Pelayanan.....	53