

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL ONLINE MELALUI WEB
APLIKASI PARAK ACIL ONLINE KEPADA MASYARAKAT
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

ELMA

2010413320009



Program Studi Ilmu Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

BANJARMASIN

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL ONLINE MELALUI WEB APLIKASI PARAK ACIL
ONLINE KEPADA MASYARAKAT DI KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Elma NIM : 2010413320009
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 25 Maret 2024
C. Tim Penguji:

a. Ketua

M. Najeri Al Syahrin, S.IP., M.A.

NIP. 19900823 201903 1 014


(.....)

b. Sekretaris

Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si

NIP. 19710530 199802 1 001


(.....)

c. Anggota

Dr. Mahyuni, M.AP

NIP. 19730405 200212 1 006


(.....)

Banjarmasin, 20 April 2024
Ketua Pembimbing


M. Najeri Al Syahrin, S.IP., M.A.
NIP. 19900823 201903 1 014

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 25 bulan Maret tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1403/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 25 Maret 2024 untuk menguji Skripsi :

Nama : Elma
NIM : 2010413320009
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Online Melalui Website Parak Acil Online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 3 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 14.00 Wita – Selesai
Nilai : A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

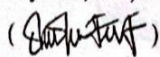

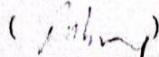
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 25 Maret 2024


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Elma

1. Ketua : M. Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A
()
2. Sekretaris : Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Dr. Mahyuni, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husen Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP.197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elma

NIM : 2010413320009

Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 09 Juni 2002

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Saya Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul ” **Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Online Melalui Web Aplikasi Parak Acil Online Kepada Masyarakat Di Kota Banjarmasin**” adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiri bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwasanya skripsi ini hasil jiplakan atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang terkait dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 16 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



ABSTRAK

Elma, 2010413320009, Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Online Melalui Web Aplikasi Parak Acil Online Kepada Masyarakat Di Kota Banjarmasin. Dibimbing oleh M. Najeri Al Syahrin, S.IP., M.A.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Online Melalui Web Aplikasi Parak Acil Online oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu metode deskriptif analisis dengan fokus pada pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara Observasi, Wawancara, dan dokumentasi serta pedoman wawancara berkaitan dengan strategi dalam administrasi dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil melalui Website Aplikasi Parak Acil Online.

Strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil online melalui Website Aplikasi Parak Acil Online telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Estimasi waktu pelayanan, penyediaan sarana alternatif, layanan gratis kepada masyarakat, inovasi aplikasi, sistem umpan balik, survei kepuasan masyarakat, evaluasi kinerja internal, dan sosialisasi proaktif merupakan beberapa strategi yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan. Meskipun demikian, terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi, seperti potensi gangguan teknis dalam sistem, keterlambatan penyelesaian permohonan, masalah kinerja dan keandalan aplikasi, serta keterbatasan akses dan keterampilan teknologi masyarakat. Untuk mengatasi kendala tersebut, perbaikan infrastruktur dan teknologi, pelatihan keterampilan teknologi bagi masyarakat, perbaikan teknis dalam aplikasi, serta peningkatan aksesibilitas aplikasi dan respons terhadap umpan balik diperlukan. Strategi yang telah diterapkan pada Website Aplikasi Parak Acil Online telah sesuai dengan teori Tjiptono (2000) mengenai strategi peningkatan kualitas jasa dan layanan. Diharapkan dengan adanya analisis strategi, kekurangan, saran yang diberikan peneliti pada penelitian ini dapat mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, agar dapat menciptakan inklusi sosial dalam pelayanan publik bagi semua masyarakat Kota Banjarmasin.

Kata kunci : Strategi pelayanan, Web Aplikasi parak acil online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

ABSTRACT

Elma, 2010413320009, Strategy for Online Population Administration and Civil Registration Services via the Parak Acil Online Web Application to the Community in the City of Banjarmasin. Supervised by M. Najeri Al Syahrin, S.IP., M.A..

This research aims to determine the strategy of civil registration and population administration services online through the Parak Acil Online web application by the Civil Registration and Population Administration Office of Banjarmasin City. The research method used by the researcher is descriptive analysis method focusing on qualitative approach. Data collection techniques were carried out through Observation, Interviews, and documentation, as well as interview guidelines related to the strategies in civil registration and population administration conducted by the Civil Registration and Population Administration Office through the Parak Acil Online Application Website.

The strategy of civil registration and population administration services online through the Parak Acil Online Application Website has been implemented by the Civil Registration and Population Administration Office of Banjarmasin City. Service time estimation, provision of alternative facilities, free services to the public, application innovation, feedback system, customer satisfaction surveys, internal performance evaluation, and proactive socialization are some of the strategies that have been implemented to improve the quality and accessibility of services. However, there are several obstacles that need to be addressed, such as potential technical disruptions in the system, delays in processing requests, application performance and reliability issues, as well as limited access and technological skills among the public. To overcome these challenges, infrastructure and technology improvements, technology skills training for the public, technical improvements in the application, and increased accessibility to the application and responsiveness to feedback are needed. The strategies implemented on the Parak Acil Online Application Website are in line with Tjiptono's theory (2000) regarding strategies for improving service quality. It is hoped that with the analysis of strategies, shortcomings, and recommendations provided by the researcher in this study, it can enhance the effectiveness and efficiency of administrative services, improve service accessibility, and create social inclusion in public services for all residents of Banjarmasin City.

Keywords: Service strategy, Parak Acil Online Web Application, Banjarmasin City Population and Civil Registration Service.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah "**Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Online Melalui Web Aplikasi Parak Acil Online Kepada Masyarakat Di Kota Banjarmasin**".

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang sudah memberikan nikmat hidup, nikmat sehat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat.
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Zainal Abidin, S.Pd dan Ibu Leni serta saudara penulis yaitu Fahrin Ilham, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dan bantuan baik secara moril maupun materil.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos. M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
6. Bapak M. Najeri Al Syahrin, S.IP., M.A. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran sehingga skripsi ini dapat selesai.

7. Bapak Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak bantuan saran, Kritik, dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Bapak Dr. Mahyuni, M.AP. Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak bantuan saran, Kritik, dan masukan sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Bapak Drs. Abdurrahman, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
10. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Staf Pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
11. Muhammad Alfin Salam Sebagai pihak yang sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi, mendengarkan keluh kesah yang dialami penulis.
12. Teman-teman penulis Syifa, Nisa, Dinda, Riris, Wahdah, Ayie, Nanat, Husnul, Arnita, Marissa, dan Bubu yang telah memberikan doa dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 20 Maret 2024

Elma

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Manfaat Penulisan	8
1.4.1 Manfaat teoritis	8
1.4.2 Manfaat praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Relevansi Dengan Ilmu Pemerintahan.....	13
2.3 Landasan Teori Dan Konseptual	14
2.3.1 Strategi	14
2.3.2 E-Government.....	22
2.3.3 Pelayanan Pemerintahan Berbasis Informasi dan Teknologi.....	26
2.3.4 Konsep Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	27
2.3.5 Strategi Pelayanan Web Aplikasi Parak Acil Online	37
2.4 Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40

3.2 Tipe Penelitian	41
3.3 Informan Penelitian.....	42
3.4 Instrumen Penelitian.....	43
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Analisis Data dan Informasi.....	47
3.7 Teknik Keabsahan Data	49
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum.....	52
4.1.1 Kota Banjarmasin.....	52
4.1.1.1 Kependudukan.....	53
4.1.1.2 Jumlah, Laju Pertumbuhan Penduduk, dan Rasio Jenis Kelamin.....	54
4.1.1.3 Komposisi Penduduk	57
4.1.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.	62
4.1.2.1 Maklumat Pelayanan.....	63
4.1.2.2 Tugas Fungsi Dan Struktur Organisasi Disdukcapil.....	63
4.1.2.3 Sumber Daya.....	75
4.1.2.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	77
4.1.3 Website Aplikasi Parak Acil Online	79
4.1.3.1 Pengoperasian Website Aplikasi Parak Acil Online.....	82
4.2 Hasil Penelitian	84
4.2.1 Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Online Melalui Web Aplikasi Parak Acil Online	84
4.3 Pembahasan.....	116
4.3.1 Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Online Melalui Web Aplikasi Parak Acil Online	116
BAB V PENUTUP.....	129
5.1 Kesimpulan	129
5.2 Saran	130
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Pemikiran.....	39
Bagan 2 Struktur Organisasi Disdukcapil.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah, Pertumbuhan, Kepadatan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Kota Banjarmasin, 2020- 2022	56
Tabel 2 Jumlah Penduduk, Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk, Menurut Kecamatan, 2022.....	57
Tabel 3 Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Kota Banjarmasin, 2022.....	58
Tabel 4 Distribusi Persentase Penduduk Kota Banjarmasin Menurut Usia Produktif dan Tidak Produktif, 2022	61
Tabel 5 Klasifikasi PNS Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 6 Klasifikasi PNS Berdasarkan Pendidikan Umum.....	76
Tabel 7 Klasifikasi PNS Berdasarkan Pendidikan Perjenjangan	76
Tabel 8 Survey kepuasan Masyarakat.....	120
Tabel 9 Strategi yang telah digunakan pada Website Aplikasi Acil Parak Online	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah dan Pertumbuhan Penduduk Kota Banjarmasin, 2020-2022..	55
Gambar 2 Piramida Penduduk Kota Banjarmasin, 2022	60
Gambar 3 Maklumat Pelayanan	63
Gambar 5 Tampilan Web Aplikasi Parak Acil Online.....	80
Gambar 6 Tampilan Aplikasi Parak Acil Online Pada Aplikasi Banjarmasin Pintar	81
Gambar 7 Jumlah Ringkasan Pengguna Aplikasi Parak Acil Online	81
Gambar 8 Tampilan Web Aplikasi Parak Acil Online.....	82
Gambar 9 Tampilan Web Aplikasi Parak Acil Online.....	82
Gambar 10 Tampilan Web Aplikasi Parak Acil Online.....	83
Gambar 11 Dokumentasi Ruang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	148
Gambar 12 Dokumentasi Papan Informasi	148
Gambar 13 Dokumentasi Tempat Front Office dan Permohonan yang Masuk pada operator.....	149
Gambar 14 Pelaksanaan Wawancara dengan Petugas Pelayanan.....	150
Gambar 15 Pelaksanaan wawancara dengan Bagian Operator Web Aplikasi Parak Acil Online.....	150
Gambar 16 Pelaksanaan Wawancara dengan Masyarakat.....	151

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	137
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	147
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	148