

SKRIPSI

**SOSIALISASI APLIKASI *MOBILE* PARAK ACIL
(PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN
PENCATATAN SIPIL) *ONLINE* DI KOTA BANJARMASIN**

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



Rahmatun Nisa

NIM. 2010411120001

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SOSIALISASI APLIKASI *MOBILE* PARAK ACIL (PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL) *ONLINE* DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Rahmatun Nisa** NIM : 2010411120001
- 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 4 Maret 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Erma Arivani, S.Sos, M.Sc
NIP. 198210022005012002
 - b. Sekretaris
H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
NIP. 197706012002121001
 - c. Anggota
Widyakanti, S.Sos, M.AP
NIP. 196811021994032001

(.....)

(.....)

(.....)

Banjarmasin, 4 Maret 2024

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Administrasi Publik

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

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506101999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmatun Nisa
Tempat, Tanggal Lahir : Amuntai, 4 Maret 2002
NIM : 2010411120001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Propinsi KM. 18 RT 009 Petung, Kec. Penajam,
Kab. Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur

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 pengesahan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 4 Maret 2024

Mahasiswa yang Bersangkutan,



Rahmatun Nisa

NIM. 2010411120001



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 Selasa tanggal 4 bulan Maret 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: 0814 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 26 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Rahmatun Nisa
NIM : 2010411120001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Sosialisasi Aplikasi *Mobile* PARAK ACIL (Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) *Online* Di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai
Nilai : 82,3 / 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 : 4 Maret 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Rahmatun Nisa

1. ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()



Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 19750611999032002

ABSTRAK

Rahmatun Nisa, 2010411120001, 2024. Sosialisasi Aplikasi *Mobile* PARAK ACIL (Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) *Online* di Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Erma Ariyani.

Seiring dengan pesatnya perkembangan kebutuhan masyarakat dan dengan adanya upaya pembangunan berkelanjutan konsep *Smart City* Kota Banjarmasin yang berdasarkan pada Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 4c Tahun 2019 Tentang *Masterplan Smart City* Kota Banjarmasin memang diperlukan adanya kerjasama yang baik antar pemerintah dan sebagai salah satu penyedia pelayanan publik. Pemerintah Kota Banjarmasin melakukan inovasi pelayanan dengan menciptakan aplikasi “Banjarmasin Pintar”. Aplikasi ini merupakan bagian dari program *smart city* Kota Banjarmasin. Aplikasi mobile PARAK ACIL (Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) *Online* adalah aplikasi pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Aplikasi ini yang memfasilitasi masyarakat dalam mengajukan permohonan secara *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik, mudah dan tentu saja dapat memenuhi kebutuhan administrasi di masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan menggunakan model proses sosialisasi Dirjosisworo (1985) sebagai acuan dalam menganalisisnya. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknis analisis data menggunakan metode analisis data yang diajukan oleh Cresswell (2014).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses sosialisasi aplikasi *mobile* PARAK ACIL *Online* di Kota Banjarmasin cukup optimal. Walaupun sudah banyak pengguna aplikasi *mobile* PARAK ACIL *Online*, namun juga masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor UPT maupun ke kantor Disdukcapil. Banyak masyarakat yang belum memahami aplikasi tersebut dan menggunakannya sehingga petugas harus satu persatu membantu. Sehingga perlu dilakukan peningkatan dan teknik sosialisasi yang sesuai dengan perkembangan zaman. Faktor lain juga karena aplikasi tersebut masih dalam proses pengembangan sehingga masih sering ditemui kendala dalam penggunaannya. Penggunaan aplikasi *mobile* PARAK ACIL *Online* tidak hanya mengandalkan handphone saja sebagai perangkat fisik, melainkan perlu adanya jaringan internet yang lancar, sumber daya manusia yang memadai dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kata Kunci : Sosialisasi, *Smart City*, Aplikasi *Mobile* PARAK ACIL *Online*

ABSTRACT

Rahmatun Nisa, 2010411120001, 2024. Socialization of the Online PARAK ACIL Mobile Application (Population Registration and Civil Registration Services) in Banjarmasin City. Under the guidance of Erma Ariyani.

In line with the rapid development of community needs and with sustainable development efforts, the Smart City concept of Banjarmasin City is based on Banjarmasin Mayor Regulation Number 4c of 2019 concerning the Smart City Masterplan for Banjarmasin City. It is indeed necessary to have good cooperation between governments and as one of the public service providers. The Banjarmasin City Government has innovated its services by creating the "Smart Banjarmasin" application. This application is part of the Banjarmasin City smart city program. The PARAK ACIL (Population Registration and Civil Registration Service) Online mobile application is a public service application aimed at the public to obtain services, especially at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service. This application facilitates the public in submitting applications online to the Population and Civil Registration Service. The Banjarmasin City Population and Civil Registration Service continues to strive to provide good, easy service and of course can meet the administrative needs of the community.

This research uses descriptive qualitative methods, using Dirjosisworo's (1985) socialization process model as a reference in analyzing it. Data collection techniques use observation, interviews and documentation, while technical data analysis uses the data analysis method proposed by Cresswell (2014).

The research results show that the process of socializing the PARAK ACIL Online mobile application in Banjarmasin City is quite optimal. Even though there are many users of the PARAK ACIL Online mobile application, there are still many people who come directly to the UPT office or the Disdukcapil office. Many people don't understand the application and use it, so officers have to help one by one. So it is necessary to improve and socialize techniques that are in line with current developments. Another factor is that the application is still in the development process so that problems are often encountered in its use. Using the PARAK ACIL Online mobile application does not only rely on cellphones as physical devices, but requires a smooth internet network, adequate human resources to use the application.

Keywords: *Socialization, Smart City, PARAK ACIL Online Mobile Application*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang senantiasa melimpahkan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Sosialisasi Aplikasi *Mobile* PARAK ACIL (Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) *Online* Di Kota Banjarmasin” sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha sebaik mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
5. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku dosen pembimbing sekaligus dosen pembimbing akademik saya selama perkuliahan. Beliau yang selalu membimbing dalam menentukan KRS serta memberikan masukan,

bimbingan, serta pengarahan kepada peneliti atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini;

6. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
7. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
8. Seluruh Dosen Pengajar serta Staff Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti;
9. Bapak Yusna Irawan, S.E, M.Eng selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
10. Seluruh Staff pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin maupun Kepala UPT se-Kota Banjarmasin yang telah berkenan yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin;
11. Ayahanda, Ibunda, Kakek dan Nenek serta keluarga besar yang telah banyak memberikan doa, semangat dan dukungan baik moril maupun materil;

12. Kakak dan Adik Tercinta, Husnul Chotimah dan Najwa Aulia Mukarromah yang banyak memberikan dukungan baik moril dan materil;
13. Anisa Rahmi dan Durratun Nafisah yang selalu ada memberikan semangat dan doa bagi penulis;
14. Rumpita Squad yang telah memberikan semangat dan doa bagi penulis;
15. Squad Gacor Pubg Mobile yang selalu menyemangati penulis;
16. Abe Cekut, Cipung Abubu, Kenkulus, Ameena, Tiktok, Twitter, dan Instagram yang selalu menemani penulis dalam meningkatkan mood mengerjakan skripsi;
17. Abang Putra, Yusuf, Aisyah, dan teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat;
18. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini, tak pernah menyerah dalam kondisi apapun. *Proud of me!*

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini di kemudian hari.

Banjarmasin, Maret 2024

Rahmatun Nisa

NIM. 2010411120001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Konsep Pelayanan	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	17
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.3 Konsep Sosialisasi	20
2.3.1 Pengertian Sosialisasi	20
2.3.2 Tujuan Sosialisasi	22
2.3.3 Fungsi Sosialisasi	23
2.3.4 Jenis-Jenis Sosialisasi	23
2.3.5 Media Sosialisasi	24
2.3.6 Tahapan Sosialisasi.....	29
2.4 Konsep <i>e-Government</i>	31
2.4.1 Pengertian <i>e-Government</i>	31
2.4.2 Tahapan-Tahapan Penerapan <i>e-Government</i>	33

2.5	Konsep Aplikasi.....	35
2.5.1	Pengertian Aplikasi.....	35
2.5.2	Pengertian <i>Mobile</i>	36
2.5.3	Pengertian Aplikasi <i>Mobile</i>	37
2.6	PARAK ACIL <i>Online</i>	37
2.7	Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1	Pendekatan Penelitian.....	41
3.2	Tipe Penelitian	42
3.3	Lokasi Penelitian.....	42
3.4	Sumber dan Informan Penelitian.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	48
BAB IV	52
GAMBARAN UMUM	52
4.1	Profil Kota Banjarmasin.....	52
4.1.1	Kondisi Wilayah Kota Banjarmasin	52
4.1.2	Kondisi Geografi Kota Banjarmasin	53
4.1.3	Kondisi Demografis Kota Banjarmasin.....	54
4.1.4	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	56
4.1.5	Gambaran Umum dan Maklumat Pelayanan	56
4.1.6	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	60
4.1.7	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	60
4.1.8	Tugas Pokok dan Fungsi.....	62
4.1.9	Jumlah Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	68
4.2	Uraian Penelitian.....	68
4.2.1	Tahapan Dalam Menggunakan Layanan di Aplikasi <i>Mobile</i> PARAK ACIL <i>Online</i> Kota Banjarmasin.....	69
4.2.2	Bentuk-Bentuk Sosialisasi yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	77
BAB V	97

PEMBAHASAN PENELITIAN	97
5.1 Aplikasi <i>Mobile</i> PARAK ACIL <i>Online</i> Kota Banjarmasin.....	97
5.2 Proses Sosialisasi	99
5.2.1 Bentuk Penyesuaian.....	100
5.2.2 Bentuk Individu Dalam Mempelajari Kebiasaan	105
5.2.3 Bentuk Proses Sosialisasi Yang Dikembangkan	107
5.3 Bentuk-Bentuk Sosialisasi yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	111
5.3.1 Sosialisasi Langsung Ke Masyarakat	111
5.3.2 Banner/Spanduk	112
5.3.3 Brosur.....	113
5.3.4 Media Sosial.....	115
5.3.5 Siaran Radio	116
5.3.6 Baliho	117
5.3.7 Pameran stand SKPD Kota Banjarmasin	118
BAB VI.....	121
PENUTUP	121
6.1 Kesimpulan	121
6.2 Saran.....	122
6.2.1 Bagi Instansi.....	122
6.2.2 Bagi Pengguna Layanan	123
6.2.3 Bagi Peneliti Berikutnya	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Tampilan Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> PARAK ACIL <i>Online</i>	7
Gambar 1. 2	Rekapitulasi Permohonan Penerbitan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Melalui Aplikasi <i>Mobile</i> PARAK ACIL <i>Online</i>	9
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	40
Gambar 3. 1	Analisis Data Menurut Cresswell (2014)	51
Gambar 4. 1	Peta Wilayah Kota Banjarmasin	52
Gambar 4. 2	Peta Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	58
Gambar 4. 3	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	59
Gambar 4. 4	Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	59
Gambar 4. 5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	61
Gambar 4. 6	Sosialisasi Langsung Kepada Masyarakat Melalui <i>Front Office</i> Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	79
Gambar 4. 7	Sosialisasi Langsung Kepada Masyarakat di UPT Banjarmasin Selatan	80
Gambar 4. 8	<i>X-Banner</i> di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	82
Gambar 4. 9	Banner di Kantor UPT Kecamatan Banjarmasin Timur	83
Gambar 4. 10	Brosur Aplikasi <i>Mobile</i> PARAK ACIL <i>Online</i>	85
Gambar 4. 11	Pemberitahuan Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> PARAK ACIL <i>Online</i> Melalui Instagram <i>@disdukcapilbanjarmasin</i>	88
Gambar 4. 12	Siaran Radio Smart FM dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	90
Gambar 4. 13	Baliho di Pasar Sudimampir Kota Banjarmasin	92
Gambar 4. 14	Baliho di Hypermart Pal 6 Kota Banjarmasin	92
Gambar 4. 15	Pameran SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Layanan yang Bisa Diakses Pada Aplikasi Banjarmasin Pintar .	3
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Daftar Nama-Nama Informan Aplikasi <i>Mobile</i> PARAK ACIL <i>Online</i> Di Kota Banjarmasin.....	44
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Banjarmasin	53
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2022	54
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur	55
Tabel 4. 4 Jumlah Pegawai Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	68
Tabel 4. 5 Matriks Hasil Penelitian	95
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Pembahasan	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	127
Lampiran 2	Dokumen Surat Izin Penelitian	134
Lampiran 3	Regulasi yang Berkaitan dengan Aplikasi <i>Mobile</i> PARAK ACIL <i>Online</i> Kota Banjarmasin.....	135
Lampiran 4	Dokumentasi Penelitian.....	142