

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI PARAK ACIL ONLINE  
MELALUI PENDEKATAN *CITIZEN CENTRIC*  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANJARMASIN**

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



**Widya Ulva**

**NIM. 2110411220009**

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

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI PARAK ACIL ONLINE  
MELALUI PENDEKATAN *CITIZEN CENTRIC*  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : **Widya Ulva** NIM : 2110411220009
- 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 24 Februari 2025.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP  
NIP. 197501182000031002
  - b. Sekretaris  
Widyakanti, S.Sos., M.AP  
NIP. 196811021994032001
  - c. Anggota  
Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc  
NIP. 198210022005012002

Banjarmasin, 24 Februari 2025

Mengetahui,

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

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



Sugeng Karyadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197501182000031001

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widya Ulva  
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut, 5 Juli 2003  
NIM : 2110411220009  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. A. Yani RT 04/RW 02, Desa Jorong,  
Kecamatan Jorong, Kabupaten Tanah Laut.

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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 Februari 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Widya Ulva

NIM. 2110411220009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan umur, kesehatan dan segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan dan mempersembahkan penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan Aplikasi Parak Acil Online Melalui Pendekatan *Citizen Centric* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin**” yang merupakan suatu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Peneliti menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan penelitian skripsi ini. Terima Kasih peneliti ucapkan kepada :

1. *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* yang senantiasa memberikan peneliti kemampuan, kekuatan, kesabaran, dan nikmat yang tak terhingga di kehidupan ini;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak 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 Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Ibu Afrida Royati, M.AP dan Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik yang sudah membimbing peneliti selama menjalani studi;
6. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada peneliti selama penyusunan skripsi;
7. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi;
8. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi;
9. Segenap Dosen dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, bimbingan dan arahnya kepada peneliti;
10. Kedua orang tua yang sangat peneliti sayangi. Almarhum Abah, Trimo bin Usman yang sudah menjadikan peneliti pribadi yang lebih kuat dan ikhlas. Mama tercinta, Rusmili Ulfah yang selalu mendo'akan dan memberi dukungan penuh kepada peneliti sehingga dapat bertahan dan semangat untuk menyelesaikan studi. Serta Bapa, Ading, Abang dan semua keluarga yang selalu mendukung peneliti sampai hari ini;
11. Kepada Supian Asauri, seseorang yang senantiasa mendampingi dan selalu ada untuk peneliti. Orang yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah,

memberi dukungan, bantuan, dan menyemangati peneliti selama menjalani masa studi ini;

12. Kepada teman baik peneliti, khususnya Raudhatul Jannah dan Qathrun Nada yang selalu menemani peneliti, menjadi tempat bertukar cerita, pikiran dan keluh kesah selama menjalani studi. Juga Afril, Yati, Anggun, dan seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungannya kepada peneliti;

13. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri atas segala usaha, kerja keras, dan dedikasi yang telah diberikan untuk menyelesaikan studi ini. Meskipun terkadang sulit, terima kasih telah berani bermimpi, belajar, dan terus berjuang menghadapi banyak rintangan dan kesulitan.

Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran, kritik, dan masukan yang dapat membangun dan menjadi perbaikan. Semoga penelitian ini dapat memperkaya pengetahuan dan pengalaman, tidak hanya bagi peneliti, tetapi juga bagi semua pihak yang membutuhkannya. Demikian, peneliti ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 24 Februari 2025

**Widya Ulva**  
NIM. 2110411220009

## ABSTRAK

**Widya Ulva, 2110411220009, 2025. Analisis Penerapan Aplikasi Parak Acil Online Melalui Pendekatan *Citizen Centric* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.** Dibawah bimbingan Sugeng Karyadi.

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu unsur penting dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin berupaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui penerapan inovasi digital, yaitu Aplikasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Online atau dikenal dengan Aplikasi Parak Acil Online. Untuk mencapai keberhasilan dalam penerapannya, pemerintah perlu memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat serta mengatasi tantangan yang dihadapi mereka saat menerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Aplikasi Parak Acil Online melalui pendekatan yang berpusat pada masyarakat atau *Citizen Centric*, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan aplikasi tersebut.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif yang berfokus pada eksplorasi pemahaman makna dari gambaran mengenai karakteristik dan fenomena yang terjadi. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan 16 informan kunci dan observasi secara langsung pada saat mengamati layanan serta data sekunder yang didapat dari dokumen-dokumen pendukung yang kemudian diolah dengan model interaktif dari Miles dan Huberman melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dari data yang telah ditemukan.

Hasil analisis menunjukkan penerapan Aplikasi Parak Acil Online telah berpusat pada masyarakat dengan memperhatikan 3 aspek dari pendekatan *citizen-centric* oleh Shah & Andrews (2003). *Pertama, Citizens Empowerment Throught A Right-Based (Citizen Charter) Approach*, terwujud melalui keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sampai penggunaan serta adanya regulasi sebagai kontrak layanan. *Kedua, Bottom-Up Accountability For Result*, ditunjukkan melalui komunikasi dan bantuan yang disediakan pengelola aplikasi untuk masyarakat memberikan umpan balik dan mengatasi keluhan. *Ketiga, Evaluation of Government Performance of Citizen as Direct-User of Public Service* yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menilai efektivitas layanan yang diterima, terlihat penerimaan yang positif dari masyarakat terhadap aplikasi. Faktor yang mendukung Penerapan Aplikasi Parak Acil Online ini yakni adanya kebijakan yang jelas, dukungan infrastruktur teknologi, dan keterampilan teknis pengelola sehingga meningkatkan akses dan efisiensi layanan. Namun begitu, juga masih terdapat hambatan dalam penerapannya seperti konektivitas internet yang buruk, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap layanan, dan keterbatasan literasi digital.

**Kata Kunci :** *Administrasi Kependudukan, Aplikasi Parak Acil Online, Citizen Centric*

## ABSTRACT

**Widya Ulva, 2110411220009, 2025. Analysis of the Application of Parak Acil Online Application through a Citizen Centric Approach at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City. Under the guidance of Sugeng Karyadi.**

*Population administration services are one of the important elements in achieving community welfare. The Banjarmasin City Population and Civil Registration Office seeks to improve the quality of population administration services through the implementation of digital innovation, namely the Online Population Registration and Civil Registration Service Application or known as the Parak Acil Online Application. To achieve success in its implementation, the government needs to understand the needs and conditions of the community and overcome the challenges they face when receiving services. Therefore, this study aims to analyze the implementation of the Parak Acil Online Application through a citizen-centric approach, as well as identify factors that support and hinder the application.*

*The research method used is descriptive qualitative which focuses on exploring the understanding of the meaning of the description of the characteristics and phenomena that occur. Data sources consisted of primary data obtained by researchers from interviews with 16 key informants and direct observation and documentation when observing services and secondary data obtained from obtained from supporting documents then processed with the interactive model of Miles and Huberman through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing from the data that has been found.*

*The results of the analysis show that the application of the Parak Acil Online Application has been centered on the community by paying attention to 3 aspects of the citizen-centric approach by Shah & Andrews (2003). First, Citizens Empowerment Through A Right-Based (Citizen Charter) Approach, realized through user involvement in the development process to use and the existence of regulations as a service contract. Second, Bottom-Up Accountability For Results, shown through communication and assistance provided by the application manager for the community to provide feedback and resolve complaints. Third, Evaluation of Government Performance of Citizen as Direct-User of Public Service which provides an opportunity for users to assess the effectiveness of the services received, showing positive acceptance from the community towards the application. Factors that support the Application of Parak Acil Online Application are the existence of clear policies, technological infrastructure support, and technical skills of managers so as to improve service access and efficiency. However, there are also obstacles in its implementation such as poor internet connectivity, low public awareness of services, and limited digital literacy.*

**Keywords:** *Population Administration, Parak Acil Online Application, Citizen Centric*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Teori dan Konsep Administrasi Publik.....	18
2.2.1 Administrasi.....	18
2.2.2 Publik.....	19
2.2.3 Administrasi Publik.....	20
2.2.4 Paradigma Administrasi Publik.....	21
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.3.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	26

2.3.3	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	27
2.3.4	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	29
2.3.5	Standar Pelayanan Publik.....	30
2.4	Konsep E-Government.....	31
2.4.1	Pengertian E-Government.....	32
2.4.2	Manfaat E-Government.....	33
2.5	Pendekatan Citizen-Centric.....	34
2.5.1	Pengertian Citizen-Centric.....	35
2.5.2	Model Citizen Centric.....	36
2.5.3	Tantangan E-Government dari Perspektif Citizen Centric.....	43
2.5.4	Keberhasilan E-Government dari Perspektif Citizen Centric.....	45
2.6	Aplikasi Parak Acil Online.....	48
2.7	Kerangka Pemikiran.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>54</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	54
3.2	Tipe Penelitian.....	55
3.3	Lokasi Penelitian.....	55
3.4	Sumber Data dan Instrumen.....	56
3.4.1	Data Primer.....	56
3.4.2	Data Sekunder.....	56
3.4.3	Instrumen Penelitian.....	57
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5.1	Observasi.....	58
3.5.2	Wawancara.....	58
3.5.3	Dokumentasi.....	60
3.6	Pengolahan Data.....	60
3.6.1	Pengumpulan Data.....	61
3.6.2	Reduksi Data.....	61
3.6.3	Penyajian Data.....	62

3.6.4	Penarikan Kesimpulan.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>63</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	63
4.1.1	Gambaran Kota Banjarmasin.....	63
4.1.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	66
4.1.3	Gambaran Umum Aplikasi Parak Acil Online.....	74
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	78
4.2.1	Penerapan Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	78
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Aplikasi Parak Acil Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	94
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>103</b>
5.1	Analisis Temuan Penelitian.....	103
5.1.1	Analisis Penerapan Aplikasi Parak Acil Online Melalui Pendekatan Citizen Centric Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	103
5.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Aplikasi Parak Acil Online Melalui Pendekatan Citizen Centric Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	118
5.2.1	Faktor Pendukung Penerapan Aplikasi Parak Acil Online Melalui Pendekatan Citizen Centric.....	118
5.2.2	Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi Parak Acil Online Melalui Pendekatan CitizenCentric.....	119
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>		<b>121</b>
6.1	Kesimpulan.....	121
6.2	Saran.....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>124</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Akumulasi Permohonan Pada Aplikasi Parak Acil Online.....	5
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu tentang Pemanfaatan E-Government.....	16
Tabel 3.1 : Daftar Informan Penelitian .....	56
Tabel 4.1 : Sebaran Luas Wilayah Banjarmasin .....	64
Tabel 4.2 : Kepadatan Penduduk Kota Banjarmasin Menurut Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.3 : Jumlah Pegawai Disdukcapil Kota Banjarmasin .....	73
Tabel 4.4 : Perbandingan Realisasi Penerbitan Dokumen Tahun 2022 dan 2023 .....	75
Tabel 4.5 : Jumlah Petugas Aplikasi Parak Acil Online .....	77
Tabel 4.6 : Matriks Hasil Temuan Penerapan Aplikasi Parak Acil Online .....	102
Tabel 5.1 : Matriks Temuan Hasil Penelitian Menggunakan Analisis Pendekatan <i>Citizen Centric</i> dari Shah & Andrews (2003) .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Tampilan Parak Acil Online di Aplikasi Banjarmasin Pintar .....	4
Gambar 1.2 : Komentar Negatif Terhadap Layanan Parak Acil Online.....	8
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 3.1 : Teknik Analisis Data dari Miles dan Huberman.....	61
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Banjarmasin .....	69
Gambar 4.2 : Public Hearing Inovasi Parak Acil Online .....	80
Gambar 4.3 : Launching dan Sosialisasi Inovasi Parak Acil Online .....	82
Gambar 4.4 : Informasi Pelayanan Aplikasi Parak Acil Online .....	87

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Surat Izin Penelitian .....	128
Lampiran II : Disposisi Surat Izin Penelitian .....	129
Lampiran III : Pedoman Wawancara .....	131
Lampiran IV : Dokumentasi Penelitian .....	139