

**TESIS**

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

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2)  
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik**



**SITI HERDIATI**

**NIM 2020419320010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2023**

## PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online Melalui Sistem Parak Acil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin

Nama : Siti Herdiati

NIM : 2020419320010

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Penguji



**Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si**  
Ketua



**Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc,Sc**  
Anggota



**Dr. Fahriannor, M.Si**  
Anggota



**Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M. PA**  
Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat



**Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si**  
NIP. 197403072002121003



**Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, MSi**  
NIP. 197301221998021001

Tahun Lulus 2023

Tanggal Wisuda :

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Herdiati  
NIM : 2020419320010  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Lambung Mangkurat

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah tesis ini bukan merupakan hasil plagiat 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, 04 Juli 2024  
Mahasiswa yang bersangkutan

Siti Herdiati  
2020419320010

## ABSTRAK

**Siti Herdiati**, 2020419320010, 2023 “Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online melalui Sistem Parak Acil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”, di bawah bimbingan Taufik Arbain, dan Tomi Oktavianor.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, seperti masih terjadinya gangguan jaringan dan sistem, masih ditemukan ketidaksesuaian data, dan keterbatasan jumlah operator. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran online dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung pada pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran online melalui sistem parak acil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dianalisis berdasarkan model interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil penelitian ini mengatakan bahwa pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yaitu parak acil online belum bisa secara maksimal menghilangkan permasalahan dan persepsi masyarakat karena dalam proses pelayanan tersebut dianggap belum efektif penerapannya. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Sistem Parak Acil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yaitu, keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran, terbatasnya peluang atau kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti diklat ketrampilan maupun karier, tidak adanya sosialisasi lanjutan dari RT maupun RW kepada masyarakat, kendala koneksi dan server, dan persyaratan yang tidak diketahui oleh seluruh masyarakat. Faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Sistem Parak Acil pada instansi pelaksana pelayanan publik yaitu dasar hukum yang jelas, dukungan dan komitmen pelaksana program, kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, dan membangun citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat.

Penelitian ini merekomendasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia terutama dalam konteks sistem akta online atau layanan pemrosesan akta kelahiran online.

Kata kunci: pelayanan publik, akta kelahiran, capil bjm

## ABSTRACT

**Siti Herdiati**, 2020419320010, 2023 "*Online Birth Certificate Making Services through the Parak Acil System at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City*", under the guidance of Taufik Arbain, and Tomi Oktavianor.

**Keywords:** *public service, birth certificate, capil bjm*

*This research departs from the problems of the quality of public services carried out online at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City, such as network and system disruptions, data discrepancies, and the limited number of operators. This study aims to analyze the implementation of online birth certificate making services and analyze the inhibiting and supporting factors in the implementation of online birth certificate making services through the parak acil system at the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office.*

*The method used in the research is qualitative. The data collection techniques used are observation, interview, and documentation. The results of this study are analyzed based on the interactive model by Miles, Huberman, and Saldana.*

*The results of this study say that the service by the Banjarmasin City Population and Civil Registration Office, namely online parak acil, has not been able to maximally eliminate problems and public perceptions because the service process is considered not effective in its application. Factors inhibiting the implementation of birth certificate making services through the Parak Acil System at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City were the limited number of birth certificate making service counter officers, the limited opportunities or opportunities for employees to take part in skills and career training, the absence of further socialization from RT and RW to the community, the connection and server constraints, and the requirements that were not known by the entire community. Factors that support the implementation of birth certificate making services through the Parak Acil System at public service implementing agencies were a clear legal basis, support and commitment of program implementers, increasingly complex community needs, and building a positive image to the community towards services provided by bureaucrats.*

*This study recommends that the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City improve the quality of human resources, especially in the context of the online certificate system or online birth certificate processing services.*

Banjarmasin, April 2, 2024

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**UPA BAHASA ULM**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin  
Telepon/Fax.: (0511) 3308140  
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

NO: 043/UN8.16/BS/2024

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:  
*“Online Birth Certificate Making Services through the Parak Acil System at the  
Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City”* yang disusun  
oleh:

Nama Mahasiswa : Siti Herdiati  
Nim : 2020419320010  
Jurusan/Fakultas : Magister Administrasi Publik  
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak  
asli yang dituliseleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat  
Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, April 2, 2024  
Kepala,



Dr. Jumariati, M. Pd.  
NIP. 197608062001122002

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan judul “Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online Melalui Sistem Parak Acil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin” dalam memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S-2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik.

Peneliti menyadari bahwa penulisan tesis ini terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun material, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih 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.
3. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Magister Administrasi Publik dan selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing penelitian selama masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing penelitian selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Fahriannor, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah membimbing penelitian selama masa perkuliahan.

6. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, M.PA selaku Dosen Penguji 2 yang telah membimbing penelitian selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen-dosen serta para staf pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.
8. Terima kasih juga kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan izin peneliti.
9. Terima kasih juga kepada masyarakat yang mau meluangkan waktunya untuk di wawancara oleh peneliti.
10. Terima kasih juga yang paling istimewa, kepada kedua orang tua peneliti yakni Bapak Horman dan Ibu Noorlaila yang sudah merawat anaknya sampai sekarang, yang selalu mendukung anaknya dalam kondisi apapun, yang selalu berkorban demi anaknya baik dari segi moril dan materil kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tesis ini, dan tak lupa kepada kakak kandung penulis Rahamawati dan Isnawati beserta keluarga kecilnya, yang telah memberikan dukungan dan semangatnya.
11. Terima kasih juga untuk Novia Handayani, Lerivya Widayariani, dan juga Shafrina Amalia yang merupakan teman seperjuangan dari S1 hingga sama-sama berjuang kembali untuk menempuh S2. Dan,
12. Teman-teman seperjuangan seluruh angkatan 2020 Magister Administrasi Publik yang tidak bisa diucapkan satu-persatu, terimakasih karena telah

berjuang bersama-sama selama ini.

Pada akhirnya peneliti sangat menyadari bahwa pada penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan pada tesis ini. Peneliti berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat-Nya untuk kita semua, Aamiin.

Banjarmasin, 14 Desember 2023

Siti Herdiati

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kontribusi Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
2.2. Landasan Konseptual .....	17
2.2.1 Pengertian Administrasi Publik.....	17
2.2.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	18
2.2.3 Paradigma Administrasi Publik.....	19
2.3. Pelayanan Publik.....	22
2.4. <i>E-Government</i> .....	30
2.5. <i>E-Service Quality</i> .....	36
2.6. Relasi Sosial.....	41
2.7. Relasi Teknologi .....	45
2.8. Akta Kelahiran .....	50
2.9. Kerangka Pemikiran.....	54

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	55
3.2 Fokus Penelitian .....	56
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian .....	57
3.4 Sumber dan Jenis Data .....	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6 Instrumen Penelitian.....	61
3.7 Analisis Data .....	63
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>67</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin .....	67
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	69
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online melalui Sistem Parak Acil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	85
5.1.1 Menyediakan Informasi Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online .....	86
5.1.2 Melakukan Pengelolaan Data yang dikirim oleh Pemohon .....	95
5.1.3 Menerbitkan Akta Kelahiran secara Online .....	99
5.2 Faktor Penghambat dan Pendukung pada Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online melalui Sistem Parak Acil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	103
5.2.1 Faktor Penghambat.....	105
5.2.1.1 Keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran .....	105
5.2.1.2 Terbatasnya peluang atau kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti diklat ketrampilan maupun karier.....	109

5.2.1.3 Tidak adanya sosialisasi lanjutan dari RT maupun RW kepada masyarakat .....	110
5.2.1.4 Kendala Koneksi dan Server .....	114
5.2.1.5 Persyaratan yang tidak diketahui oleh seluruh masyarakat .....	116
5.2.2 Faktor Pendukung.....	118
5.2.2.1 Dasar hukum yang jelas .....	120
5.2.2.2 Dukungan dan komitmen pelaksana program .....	122
5.2.2.3 Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks .....	124
5.2.2.4 Membangun citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat .....	126
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>130</b>
6.1 Kesimpulan .....	130
6.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA .....	134
LAMPIRAN.....	vi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	54
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif .....	64
Gambar 4.1. Tampak Depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	69
Gambar 4.2. Ruang Pelayanan.....	69
Gambar: 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	84
Gambar 5.1 Tampilan Parak Acil .....	87
Gambar 5.2 Lampiran Permohonan yang wajib diisi di Sistem Parak Acil .....	90
Gambar 5.3 Masyarakat sedang menanyakan informasi tentang pembuatan akta kelahiran di meja informasi .....	101
Gambar 5.4 Petugas Loker Pelayanan dan Pemohon .....	106
Gambar 5.5 Situasi di Loker Pelayanan .....	107
Gambar 5.6. Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	111
Gambar 5.7. Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	112
Gambar 5.8. Pengumuman dari DISDUKCAPIL Kota Banjarmasin .....	115
Gambar 5.9. Pengumuman dari DISDUKCAPIL Kota Banjarmasin .....	116

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Kepemilikan Akta Kelahiran di Banjarmasin menurut usia 0-18 tahun .....	9
Tabel 1.2 Kepemilikan Akta Kelahiran di Banjarmasin secara umum .....	9

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Permohonan Izin Penelitian Tesis kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin
2. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online melalui Sistem Parak Acil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin