

**PENGGUNAAN APLIKASI *PARAK ACIL* PADA UPT DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN
BANJARMASIN BARAT KOTA BANJARMASIN DALAM MENCAPAI
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

PADYA FELLA OLIVIA

2110413320061



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGUNAAN APLIKASI *PARAK ACIL* PADA UPT DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN
BANJARMASIN BARAT KOTA BANJARMASIN DALAM MENCAPAI
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP**

- A. Nama Mahasiswa : Padya Fella Olivia NIM : 2110413320061
- 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 : 28 Mei 2025
- C. Tim Penguji:

a. Ketua
Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si
NIP. 197111031999031002

()

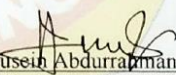
b. Sekertaris
Pathurrahman, S.Sos., M.A
NIP. 198705272015041002

()

c. Anggota
Drs. H. Apriansyah, M.Si
NIP. 196704081993031003

()

Banjarmasin, 17 Juni 2025
Ketua Pembimbing

()
Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si
NIP. 197111031999031002

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



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
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 Rabu, tanggal 28 bulan Mei tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2463/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 28 Mei 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Padya Fella Olivia
NIM : 2110413320061
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Penanggulangan Aplikasi Parak Acil pada Upt Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin dalam Mencapai Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 10.00 Wita - Selesai
Nilai : 81,20 = A^{HS}
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 : 28 Mei 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Padya Fella Olivia

1. Ketua : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si

2. Sekretaris : Pathurrahman, S.Sos, M.A

3. Anggota : Drs. H. Apriansyah, M.Si

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

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



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Padya Fella Olivia

NIM : 2110413320061

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Penggunaan Aplikasi *Parak Acil* Pada Upt Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin Dalam Mencapai Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP”** benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan pengambilan alihan tulisan dan pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya akan menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

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

Banjarmasin, 1 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Padya Fella Olivia

NIM. 2110413320061

ABSTRAK

Padya Fella Olivia, 2110413320061. “*Penggunaan Aplikasi Parak Acil Pada Upt Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin Dalam Mencapai Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP*”. Dibimbing oleh Husein Abdurrahman

Pada penelitian ini, peneliti membahas tentang Aplikasi Parak Acil Online yang merupakan salah satu bentuk pemanfaatan dari implementasi *e-government*. Aplikasi parak acil ini dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan E-KTP pada UPT dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Banjarmasin barat kota Banjarmasin.

Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan penduduk dalam mengurus dan mengelola dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Sehingga pelayanan menjadi lebih mudah diakses, cepat, dan efisien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan tipe pendekatan deskriptif. Dan menggunakan teori efektivitas menurut Richard M. Steers yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, pedoman wawancara dan dokumentasi. Informan yang dipilih pada penelitian ini seperti kepala UPT, staf pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan aplikasi Parak Acil Online ini di bidang pelayanan kependudukan yaitu memberikan dampak positif karena membantu mempercepat proses pelayanan administrasi E-KTP. Masyarakat juga merasakan secara langsung kemudahan dan efisiensi dalam proses pengajuan dan penebitan E-KTP dengan waktu yang cepat. Selain itu, pemerintah telah melakukan upaya dalam beradaptasi dengan adanya aplikasi ini dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat yang belum terlalu tahu dengan adanya teknologi. Selain itu, juga diperlukannya evaluasi rutin untuk memperbaiki layanan.

Namun, dalam penelitian ini juga ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital pada sebagian masyarakat dan ketergantungan pada sistem yang dahulu secara manual. Jadi, masih diperlukannya penyesuaian yang lebih dalam mengenal aplikasi ini yang berbasis teknologi Sistem pusat yang masih sering mengalami *down* juga menjadi tantangan, agar pemerintah melakukan perbaikan sistem secara berkala agar aplikasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh kalangan masyarakat.

Kesimpulannya aplikasi parak acil dalam peningkatan efektivitas pelayanan administrasi E-KTP, pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin, masih diperlukan perbaikan dan penguatan sistem layanan dan cek berkala guna memberikan pelayanan yang maksimal, serta juga peningkatan layanan yang ada.

Kata Kunci : Aplikasi Parak Acil, Efektitas Pelayanan, E-KTP, E-Government

ABSTRACT

Padya Fella Olivia, 2110413320061. *“Use of Parak Acil Application at Population and Civil Registration Service Unit, West Banjarmasin District, Banjarmasin City in Achieving Effectiveness of E-KTP Administration Services”*. Supervised by Husein Abdurrahman

In this study, the researcher discusses the Parak Acil Online Application which is one form of utilization of e-government implementation. This Parak Acil application improves the effectiveness of population administration services, especially E-KTP services at the UPT Population and Civil Registration Service, West Banjarmasin District, Banjarmasin City.

This application was created to make it easier for residents to take care of and manage population documents without having to come directly to the office. So that services become more accessible, fast, and efficient.

This study uses a qualitative approach and a descriptive approach type. And uses the theory of effectiveness according to Richard M. Steers, namely achieving goals, integration, and adaptation. Data collection was carried out by observation, interview guidelines and documentation. The informants selected in this study were the head of the UPT, service staff, and the community using the service.

The results of the study show that the implementation of the Parak Acil Online application in the field of population services has a positive impact because it helps speed up the process of E-KTP administration services. The community also directly feels the ease and efficiency in the process of submitting and issuing E-KTPs in a fast time. In addition, the government has made efforts to adapt to the existence of this application by providing assistance to people who are not yet familiar with technology. In addition, regular evaluations are also needed to improve services.

However, this study also found several obstacles, such as limited digital literacy in some people and dependence on the previous manual system. So, a deeper adjustment is still needed to get to know this technology-based application. The central system that still often experiences downtime is also a challenge, so that the government makes periodic system improvements so that the application can be optimally utilized by all levels of society.

In conclusion, the parak acil application in increasing the effectiveness of E-KTP administrative services, at the UPT Population and Civil Registration Service, West Banjarmasin District, Banjarmasin City, still requires improvements and strengthening of the service system and periodic checks in order to provide maximum service, as well as improving existing services.

Keywords: Parak Acil Application, Service Effectiveness, E-KTP, E-Government

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada kehadirat Allah SWT pemilik dunia dan seisinya Yang Maha Segala-Nya. Atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta dengan hidayah dan inayah-Nya yang telah memberikan kepada peneliti. Maka, selesailah skripsi dengan judul “Penggunaan Aplikasi Parak Acil Pada Upt Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin Dalam Mencapai Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP”.

Pada proses pembuatan dan penyelesaian proposal skripsi ini, peneliti banyak belajar tentang efektivitas pelayanan publik, dan lebih khususnya pada aplikasi Parak Acil *Online*. Peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi ini dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu, dikesempatan ini peneliti mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurahman., S.Sos. M.Si. selaku Koordinator Program Studi (KPS), serta Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Husein Abdurahman., S.Sos. M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan motivasi, kritik dan saran berkaitan dengan penelitian ini.
5. Pathurrahman, S.Sos, MA dan Drs. H. Apriansyah, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran kepada peneliti.
6. Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan peneliti dari awal perkuliahan hingga sekarang.

7. Seluruh Dosen Pengajar dan staf program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
8. Seluruh Aparatur Pejabat di lingkungan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh masyarakat Kecamatan Banjarmasin Barat yang bersedia memberikan informasi dalam penelitian ini.
10. Teristimewa untuk orang tua peneliti Ayahanda tersayang dan Ibunda tercinta (Alm) yang telah memberikan segalanya selama peneliti menempuh pendidikan di perguruan tinggi baik dukungan finansial, dukungan moral dan dukungan setiap keputusan yang peneliti pilih. Skripsi ini saya peruntukan buat orang tua peneliti.
11. Serta, untuk saudara dan saudari peneliti yang tercinta Panjhie Jaya Pratama, Pujha Sefty Lyawardani, Vinka Puspita Mely, dn Felisha Octavia Ramadhani yang mendukung terhadap setiap keputusan peneliti.
12. Diri saya sendiri yang tidak menyerah dan selalu berjuang kuat sampai pada titik ini.
13. Kepada teman-teman tersayang peneliti yaitu Mey, Yanti, Firda, Aura, Abai, Erlin, Siti, Zen, Aau, dan teman untuy yang selalu memberikan dukungan moral.
14. Keluarga besar dan kawan-kawan seperjuangan Bina Potensi Olahraga Kampus (BIPOK), Himpunan Mahasiswa Pemerintahan (HIMAPEM) dan seluruh kawan-kawan Ilmu Pemerintahan angkatan 2021 yang saling memberikan dukungan dan semangat.
15. Serta pihak-pihak yang telah membantu peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Skripsi ini ditulis dengan berbagai kekurangan dan kelebihan. Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar memperbaiki penelitian ini. Besar harapan

peneliti semoga skripsi dengan judul “Penggunaan Aplikasi Parak Acil Pada Upt Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin Dalam Mencapai Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP” ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman, khususnya Ilmu Pemerintahan.

Banjarmasin, 18 Juni 2025



Padya Fella Olivia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep Efektivitas	10
2.2.1 Pengertian Efektivitas	10
2.2.2 Ukuran Efektivitas	11
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi Efektivitas	15
2.3 Konsep Pelayanan Publik	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.3.2 Bentuk Pelayanan Publik	19
2.3.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	20
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	21
2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.4 Konsep E-Government	25
2.4.1 Pengertian E-Government.....	25
2.4.2 Manfaat E-Government	27
2.5 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	28
2.5.1 Pengertian E-KTP	28

2.5.2 Syarat Pembuatan KTP	31
2.5.3 Proses Pembuatan KTP.....	32
2.6 Aplikasi Parak Acil	33
2.6.1 Pengertian Parak Acil.....	33
2.6.2 Jenis Pelayanan	34
2.6.3 Proses Pembuatan E-KTP melalui Aplikasi Parak Acil	35
2.7 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Informan Penelitian	38
3.4 Sumber Data	39
3.4.1 Primer.....	39
3.4.2 Sekunder	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	43
4.1 Kecamatan Banjarmasin Barat	43
4.1.1 Letak Geografis.....	43
4.1.2 Kondisi Demografi	44
4.1.3 Sosial Budaya dan Ekonomi	45
4.1.4 Visi dan Misi Kecamatan Banjarmasin Barat	46
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	47
4.2.1 Latar Belakang.....	47
4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	47
4.2.3 Visi dan Misi serta Motto Pelayanan	49
4.3 UPT Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Barat	49
4.3.1 Latar Belakang.....	49
4.3.2 Struktur Organisasi	50
4.4 Website Parak Acil	51
4.4.1 Latar Belakang.....	51

4.4.2 Tujuan	51
4.4.3 Ruang Lingkup Parak Acil Online.....	52
4.4.4 Mekanisme Pembuatan E-KTP via Website	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Hasil Penelitian	56
5.1.1 Penggunaan Aplikasi Parak Acil Pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin dalam mencapai Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP.....	57
5.1.1.1 Pencapaian Tujuan	57
5.1.1.2 Integrasi	62
5.1.1.3 Adaptasi	66
5.2 Pembahasan	68
5.2.1 Penggunaan Aplikasi Parak Acil pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin dalam mencapai Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Bagan 2 Model Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Parak Acil	34
Gambar 2 Tampilan yang ada di Parak Acil.....	34
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	50
Gambar 4 Tampilan Parak Acil	53
Gambar 5 Register Akun.....	54
Gambar 6 Pilih tempat pengambilan.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Informan Penelitian	38
-----------------------------------	----