

**SKRIPSI**

**“AKUNTABILITAS APLIKASI *MOBILE* “PARAK ACIL”  
DALAM RANGKA PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANJARMASIN”**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh:

**Nur Fatma**

**NIM. 2110411220005**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

AKUNTABILITAS APLIKASI *MOBILE* "PARAK ACIL"  
DALAM RANGKA PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : **Nur Fatma** NIM : 2110411220005

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 27 Mei 2025.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 197303132003121001

(.....)

b. Sekretaris

Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si

NIP. 197507062005011001

(.....)

c. Anggota

Sugiannor, S.Sos, M.AP

NIP. 198903062022031005

(.....)

Banjarmasin, Juni 2025

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

## ABSTRAK

**Nur Fatma, 2110411220005, 2025. Akuntabilitas Aplikasi *Mobile Parak Acil* Dalam Rangka Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.** Dibawah bimbingan Sidderatul Akbar.

Pelayanan pembuatan E-KTP menjadi salah satu layanan penting yang harus dikelola dengan baik. Aplikasi *mobile Parak Acil Online* merupakan sebuah inovasi dari Disdukcapil Kota Banjarmasin dalam upaya mempercepat dan mempermudah pembuatan E-KTP. Namun, dengan adanya aplikasi ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan yang berkaitan dengan akuntabilitas. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan terkait akuntabilitas aplikasi *mobile Parak Acil Online* dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Banjarmasin serta faktor penghambatnya dalam mencapai akuntabilitas tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh merupakan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi berupa pernyataan-pernyataan yang didapat dari proses wawancara ditempat penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *Mobile Parak Acil Online* ini dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP yang di analisis dengan 4 indikator yaitu: akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas proses, akuntabilitas program dan akuntabilitas kebijakan sudah bisa dikatakan baik karena dilihat dari aspek transparansi dalam pelayanan pembuatan E-KTP dari prosedur pelayanan hingga status permohonan dapat diakses secara terbuka. Kemudian dari aspek keamanan data, sistem di Disdukcapil Kota Banjarmasin telah menyediakan server khusus untuk menyimpan data-data yang diunggah. Selanjutnya aspek responsivitas, petugas Disdukcapil Kota Banjarmasin telah merespon dengan baik keluhan-keluhan dari masyarakat terkait adanya kendala ketika mengakses aplikasi. Terakhir pada aspek ketaatan pada hukum, aplikasi *mobile Parak Acil Online* telah didukung oleh regulasi yang jelas, pelaksanaan yang konsisten serta adanya mekanisme pengawasan yang jelas. Adapun faktor penghambat dari pelaksanaan aplikasi ini untuk mencapai akuntabilitas adalah keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya pada server jaringan yang kurang optimal, serta kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi terlebih lagi dikalangan lanjut usia.

Oleh karena itu diharapkan Disdukcapil Kota Banjarmasin dapat meningkatkan infrastruktur teknologi khususnya pada kapasitas server dan sistem jaringan, dan juga penting bagi pemerintah daerah untuk memperkuat upaya sosialisasi dan edukasi dengan memberikan pelatihan, pendampingan atau panduan praktis secara langsung.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik, E-KTP, Parak Acil *Online*

## **ABSTRACT**

**Nur Fatma, 2110411220005, 2025. *Accountability of Parak Acil Mobile Application in the Framework of E-KTP Making Services at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City. Under the guidance of Sidderatul Akbar***

*E-KTP making service is one of the important services that must be managed well. The Parak Acil Online mobile application is an innovation from the Banjarmasin City Population and Civil Registry Office in an effort to accelerate and simplify the making of E-KTP. However, with this application there are several things that must be considered related to accountability. The purpose of this study is to describe the accountability of the Parak Acil Online mobile application in the E-KTP making service at the Banjarmasin City Population and Civil Registry Office and the inhibiting factors in achieving this accountability.*

*This research was conducted with a qualitative approach. Using a qualitative descriptive research type. The data obtained are the results of observations, interviews and documentation in the form of statements obtained from the interview process at the research location.*

*The results of the study indicate that the Parak Acil Online Mobile Application in providing E-KTP services analyzed with 4 indicators, namely: legal accountability and honesty, process accountability, program accountability and policy accountability can be said to be good because it is seen from the aspect of transparency in E-KTP services from service procedures to application status can be accessed openly. Then from the aspect of data security, the system at the Banjarmasin City Population and Civil Registry Office has provided a special server to store uploaded data. Furthermore, the aspect of responsiveness, Banjarmasin City Population and Civil Registry Office officers have responded well to complaints from the public regarding obstacles when accessing the application. Finally, in terms of compliance with the law, the Parak Acil Online mobile application has been supported by clear regulations, consistent implementation and a clear monitoring mechanism. The inhibiting factors for the implementation of this application to achieve accountability are limited facilities and infrastructure, especially on less than optimal network servers, and limited public insight in using the application, especially among the elderly.*

*Therefore, it is expected that the Population and Civil Registration Service of Banjarmasin City can improve the technological infrastructure, especially in terms of server capacity and network systems, and it is also important for the local government to strengthen socialization and education efforts by providing training, mentoring or direct practical guidance.*

**Keywords:** *Accountability, Public Service, E-KTP, Parak Acil Online*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul “Akuntabilitas Aplikasi *Mobile* “Parak Acil” Dalam Rangka Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”. Proposal ini dibuat untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Semoga segala usaha, pengorbanan, bantuan yang sudah dilakukan mendapat limpahan berkat dan karunia oleh Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, Amiin. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik, saran yang membangun oleh para pembaca untuk perbaikan kedepannya. Dalam penyusunan proposal skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materiil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Avela Dewi S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan dosen penasehat akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
4. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos,.M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang berkenaan memberikan tenaga dan waktu luang dalam memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu pengetahuan yang sangat berharga.
5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku dosen Penguji I peneliti yang banyak memberikan arahan serta saran yang membangun di penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku dosen Penguji II peneliti yang banyak memberikan arahan serta saran yang membangun di penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Pengajar serta pegawai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
8. Kepada orang tua penulis, Ayah, Almh. Ibu Tercinta, dan Adik serta seluruh keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta dukungan kepada penulis dalam menjalankan perkuliahan ini
9. Teman-teman Prodi Administrasi Publik Angkatan 2021 terimakasih telah membantu dan kebersamaan selama dibangku perkuliahan

10. Kepada Bayan, Kiki, Angkatan Rosniati, Butet Manurung dan semua pihak yang telah kebersamai penulis serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. *Last but not least*, untuk diri saya sendiri. Terima Kasih telah berproses dan bertahan dalam perjalanan ini meskipun banyak hambatan yang datang tetapi tidak memilih untuk menyerah dan selalu yakin akan sampai di titik pencapaian.

Banjarmasin,                    2025  
Penulis,

Nur Fatma  
2110411220005

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	8
1.3.Tujuan Penelitian.....	8
1.4.Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1.Penelitian Terdahulu.....	9
2.2.Konsep Teoritis .....	14
2.2.1 Manajemen Publik .....	14
2.2.2 Manajemen Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Pelayanan Publik.....	20
2.2.4 Konsep Akuntabilitas.....	24
2.2.5 <i>E-Government</i> .....	30
2.2.6 Aplikasi <i>Mobile</i> .....	33
2.2.7 Parak Acil <i>Online</i> .....	35
2.3.Kerangka Pemikiran .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1.Pendekatan Penelitian.....	37
3.2.Tipe Penelitian.....	37
3.3.Lokasi Penelitian .....	38
3.4.Sumber Data .....	38
3.5.Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6.Teknik Analisis Data .....	41

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Gambaran Umum Penelitian .....	43
4.1.1 Kondisi Geografi Kota Banjarmasin.....	43
4.1.2 Kondisi Demografis Kota Banjarmasin .....	44
4.1.3 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin ..	46
4.2. Uraian Temuan Penelitian .....	53
4.2.1 Akuntabilitas pada Aplikasi <i>Mobile Parak Acil Online</i> dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	53
4.2.2 Faktor-Faktor Penghambat akuntabilitas pada Aplikasi <i>Mobile Parak Acil</i> dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	72
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Akuntabilitas Aplikasi <i>Mobile Parak Acil Online</i> Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	74
5.1.1 Transparansi .....	75
5.1.2 Keamanan Data .....	78
5.1.3 Responsivitas .....	81
5.1.4 Ketaatan Pada Hukum.....	82
5.2 Faktor-Faktor Penghambat Akuntabilitas pada Aplikasi <i>Mobile Parak Acil Online</i> Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	85
5.2.1 Kurangnya Sarana dan Prasarana pada Server Jaringan .....	85
5.2.2 Kurangnya Pemahaman Masyarakat Terkait Aplikasi <i>Mobile Parak Acil Online</i> .....	86
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
6.1. Kesimpulan.....	88
6.2. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Hasil SKM Bulan Januari-Maret 2024.....	4
Tabel 1.2 Rekap Permohonan E-KTP Pada Aplikasi “Parak Acil Online” Tahun 2024 .....	6
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis .....	13
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin .....	43
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur .....	44
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Wajib E-KTP Per-Kecamatan .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan laman <i>website</i> Parak Acil Online.....	3
Gambar 1. 2 Komentar pada laman akun instagram @disdukcapilbanjarmasin ....	5
Gambar 1. 3 Komentar pada laman akun instagram @disdukcapilbanjarmasin ....	6
Gambar 1. 4 Mekanisme Penerbitan E-KTP.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	36
Gambar 3. 1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	41
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	47
Gambar 4. 2 Maklumat Pelayanan .....	47
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	52
Gambar 4. 4 Tutorial Melacak Proses Permohonan .....	58
Gambar 4. 5 Tutorial Melacak Proses Permohonan .....	58
Gambar 4. 6 Tutorial Melacak Proses Permohonan .....	59
Gambar 4. 7 Pemberitahuan Gangguan Layanan.....	60
Gambar 4. 8 Pemberitahuan Gangguan Layanan.....	61
Gambar 4. 9 Permohonan Pengajuan 30/04/2025 .....	62
Gambar 4. 10 Ringkasan Penggunaan Aplikasi.....	62
Gambar 4. 11 Bagian Informasi Pelayanan.....	64
Gambar 4. 12 Sarana Pengaduan dan Aspirasi Disdukcapil Kota Banjarmasin ...	65
Gambar 4. 13 Layanan <i>Updating</i> Data .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Fakultas .....	94
Lampiran 2 Lembar Disposisi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .....	96
Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....	97
Lampiran 4 Dokumentasi .....	98