

SKRIPSI
ADOPSI *E-GOVERNMENT* PARAK ACIL *ONLINE*
DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik



Pedry Bagus Jayadi

NIM. 2010411310039

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN
ADOPSI E-GOVERNMENT PARAK ACIL ONLINE
DI KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : **Pedry Bagus Jayadi** NIM : 2010411310039

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 Juni 2024.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc. Sc
NIP. 196710051997021001


(.....)

b. Sekretaris

Erma Ariyani, S.Sos. M.Sc
NIP. 198210022005012002


(.....)

c. Anggota

Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos. M.Si
NIP. 197706012002121001



(.....)


Banjarmasin, 24 Juni 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Subwadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001


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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basti Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 24 bulan Juni 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: 2997/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 14 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Pedry Bagus Jayadi
NIM : 2010411310039
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kesenjangan Digital Dalam Implementasi E-Government Di Kalangan Lansia : Studi Implementasi Website Parak Acil Online Di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 13.00 Wita s/d selesai
Nilai : 80 - A
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

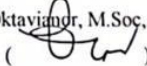
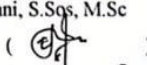
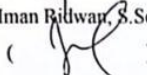
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Pedry Bagus Jayadi

1. Ketua : Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc. Sc
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
3. Anggota : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()

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

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



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pedry Bagus Jayadi
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Untu, 21 Juni 2002
NIM : 2010411310039
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Komp. Awang Sejahtera II No.37, Jl. Sultan Adam, Sungai
Miai, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin,
Kalimantan Selatan. 70123

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang termuat 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 siapapun, juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 Juni 2024
Mahasiswa yang bersangkutan,



Pedry Bagus Jayadi
NIM. 2010411310039

ABSTRAK

Pedry Bagus Jayadi, 2010411310039, 2024. “Adopsi *E-Government* Parak Acil *Online* Di Kota Banjarmasin”. Dibawah bimbingan Bapak Tomi Oktavianor.

Adopsi *e-government* menjadi faktor yang sangat penting karena keberhasilan penerapan *e-government* bergantung pada cara pemerintah mendorong warganya untuk menggunakan layanan publik. Hadirnya program Parak Acil *Online* merupakan salah satu langkah konkrit Pemerintah kota untuk mengoptimalkan layanan kependudukan dengan cepat, mudah dan fleksibel sehingga sejalan dengan tujuan dari adanya *e-government*. Parak Acil *Online* bisa dikatakan berhasil dalam penerapannya jika masyarakat Kota Banjarmasin mengadopsi inovasi tersebut dan menggunakannya secara terus menerus.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dan menggunakan beberapa model adopsi teknologi sebagai acuan dalam melakukan analisis. Teknik pengambilan data yang peneliti gunakan yakni wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian diolah dengan teknik analisis data menggunakan metode analisis data yang diajukan Cresswell.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi masyarakat terhadap Parak Acil *Online* harus terus dimaksimalkan dengan mempertimbangkan saran dan masukan dari masyarakat. Keluhan terkait adopsi Parak Acil *Online* banyak ditemukan pada masyarakat yang memiliki keterampilan digital yang rendah. Kesulitan yang dirasakan karena keadaan fisik yang tidak mumpuni, tidak memiliki perangkat digital dan penggunaan terhadap perangkat digital hanya untuk kegunaan dasar. Hal ini seharusnya jadi perhatian stakeholder terkait dalam menyediakan pelayanan publik yang adil dan non diskriminasi.

Kata Kunci: *E-Government*, Pelayanan Publik, Adopsi, Parak Acil *Online*

ABSTRACT

Pedry Bagus Jayadi, 2010411310039, 2024. " E-Government Adoption Parak Acil Online in Banjarmasin City". Under the guidance of Mr. Tomi Oktavianor.

E-government adoption is a very important factor because the success of e-government implementation depends on how the government encourages its citizens to use public services. The presence of the Parak Acil Online program is one of the concrete steps of the city government to optimize population services quickly, easily and flexibly so that it is in line with the objectives of e-government. Parak Acil Online can be said to be successful in its implementation if the people of Banjarmasin City adopt the innovation and use it continuously.

The research method used in this study is qualitative descriptive and uses several technology adoption models as a reference in conducting the analysis. The data collection techniques used by the researcher were interviews, observations and documentation which were then processed using data analysis techniques using the data analysis method proposed by Cresswell.

The research results show that community adoption of Parak Acil Online must continue to be maximized by considering suggestions and input from the community. Complaints related to the adoption of Parak Acil Online are often found in people who have low digital skills. The difficulties felt are due to poor physical conditions, not having digital devices and using digital devices only for basic purposes. This should be a concern for stakeholders in providing fair and non-discriminatory public services.

Keywords: E-Government, Public Services, Adoption, Parak Acil Online

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, hidayah, dan inayah-Nya serta tak lupa sholawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang mana dengan kebaikan-Nya dan sholawat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi dengan judul “Adopsi *E-Government* Parak Acil *Online* di Kota Banjarmasin” sebagai salah satu langkah pemenuh syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan untuk peneliti baik secara moril maupun materi. Dengan segenap ketulusan peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih peneliti ucapkan kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan peneliti anugerah, kesabaran, kekuatan dan ilmu pengetahuan;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
3. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

4. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
5. Ibu Avela Dewi. S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
6. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penasihat Akademik yang sudah membimbing dan membantu peneliti selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
7. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan saran/masukan selama penyusunan skripsi ini;
8. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi;
9. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi;
10. Seluruh Dosen dan Staff pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan ilmu di bidang Administrasi Publik;
11. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin khususnya Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, serta Ibu

Dameria Roulina Sinaga, S.Kom yang telah banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi penelitian;

12. Kepala dan pegawai UPT Pelayanan Kependudukan Kecamatan Banjarmasin Selatan yang telah memberikan pengalaman berharga selama magang dan memberikan peneliti dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;

13. Kepala dan seluruh staff pegawai UPT Pelayanan Kependudukan se-Kota Banjarmasin yang telah banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi penelitian;

14. Bapak Asli Kurniadi dan Ibu Siti Zubaidah selaku orang tua peneliti yang senantiasa memberikan do'a, dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam setiap langkah penyusunan skripsi;

15. Kedua Adik peneliti Gilang Rivaldy dan Annasya Adrena Saila yang menaruh harapan besar pada kakaknya ini;

16. Kakek (alm) dan Nenek serta Keluarga besar yang telah banyak memberikan do'a, semangat dan dukungan moril maupun materil;

17. Vriska Ananda Muzdalifah yang menjadi *Support System* peneliti, selalu ada untuk menghibur, memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah selama penyusunan skripsi;

18. Barudak Los Santos yang sudah menjadi "*part of life*" peneliti selama berkuliah dan menuntut ilmu di kampus perjuangan;

19. Teman-teman satu bimbingan Ka Anugrah, Riswan, Azhar, Pratiwi dan Nirma yang sudah bersedia buat bediskusi sambil *sharing* sehingga banyak sekali menambah wawasan dan referensi peneliti;
20. Seluruh teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2020 yang sudah bersama-sama menjalani masa perkuliahan;
21. Terakhir, terima kasih banyak kepada diri saya sendiri. Setelah apa yang telah dilalui selama ini, terima kasih sudah selalu kuat dan tidak menyerah, terima kasih telah kembali bangkit dari titik terendah hingga mencapai ke titik ini.

Banjarmasin, Juni 2024

Pedry Bagus Jayadi

NIM. 2010411310039

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN LITERATUR	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Konsep Teoritis	23
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik	23
2.2.2 Konsep <i>E-Government</i>	34
2.2.3 Konsep Adopsi <i>E-Government</i>	48
2.3 Kerangka Pemikiran	63
BAB III METODE PENELITIAN	65
3.1 Pendekatan Penelitian	65
3.2 Tipe Penelitian	66
3.3 Lokasi Penelitian	67
3.4 Sumber Data dan Instrumen	67

3.5	Teknik Pengumpulan Data	68
3.6	Pengolahan Data.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN		73
4.1	Gambaran Umum Penelitian	73
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin	73
4.1.2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	77
4.1.3	Objek Penelitian	86
4.1.4	Proses Penerimaan Parak Acil <i>Online</i> di Kota Banjarmasin	87
4.1.5	Mekanisme Penggunaan Parak Acil <i>Online</i> di Kota Banjarmasin..	93
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		113
5.1	Adopsi Parak Acil <i>Online</i> di Kota Banjarmasin	113
5.1.1	Harapan Kegunaan	114
5.1.2	Kemudahan Penggunaan.....	116
5.1.3	Pengaruh Sosial.....	119
5.1.4	Kondisi yang Memfasilitasi	121
BAB VI PENUTUP		125
6.1	Kesimpulan.....	125
6.2	Saran dan Rekomendasi	127
6.2.1	Bagi Instansi.....	127
6.2.2	Masyarakat Kota Banjarmasin	128
6.2.3	Bagi Peneliti Berikutnya	129
DAFTAR PUSTAKA		130
LAMPIRAN.....		143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Skor Indeks Perkembangan <i>E-government</i>	8
Gambar 2. 1 Relasi dalam <i>E-Government</i> Sumber	45
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	64
Gambar 3. 1 Analisis Data Creswell	70
Gambar 4. 1 Peta Administratif Kota Banjarmasin	74
Gambar 4. 2 Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin	79
Gambar 4. 3 Maklumat Pelayanan	79
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Banjarmasin	80
Gambar 4. 5 <i>User Interface</i> (Tampilan) Utama <i>Website</i> Parak Acil <i>Online</i>	100
Gambar 4. 6 Notifikasi Verifikasi Permohonan.....	106
Gambar 4. 7 Notifikasi Permohonan Selesai	109
Gambar 5. 1 Sebaran Internet di Kota Banjarmasin	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Berdasarkan Umur.....	75
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Hasil Temuan.....	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara Masyarakat.....	144
Lampiran 2: Pedoman Wawancara Petugas.....	146
Lampiran 3: Surat Penelitian.....	149
Lampiran 4: Peraturan yang Berkaitan dengan Parak Acil Online.....	150
Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian.....	157