

**INOVASI PELAYANAN *E-GOVERNMENT* DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Program Studi Ilmu Pemerintahan

PUTRY FORTUNATE SIMANJUNTAK

2110413320064



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN E-GOVERNMENT DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Putry Fotunate Simanjuntak NIM : 2110413320064

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 : 20 Juni 2025

Tim Penguji:

- a. Ketua
Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S
NIP. 19901220 201903 2 015 (.....)
- b. Sekretaris
Abdurrahman, M. Si
NIP. 19631227 198903 1 002 (.....)
- c. Anggota
Prof. Dr. H. Budi Survadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001 (.....)

Banjarmasin, 25 Juni 2025
Ketua Pembimbing

Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S
NIP. 19901220 201903 2 015

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 Jum'at tanggal 20 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3322/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 17 Juni 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Putry Fortunate Simanjuntak
NIM : 2110413320064
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan E-Government Disdukcapil Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan (Pelayanan Administrasi Kependudukan Terintegrasi Parak Acil Online)
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 09.00 Wita – Selesai
Nilai : 83,6
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 : 20 Juni 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Putry Fortunate Simanjuntak

1. Ketua : Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S

()

2. Sekretaris : Drs. Abdurrahman, M.Si

()

3. Anggota : Prof. Dr. H. Budi Buryadi, S.Sos,
M.Si

()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putry Fortunate Simanjuntak
Tempat/Tanggal Lahir : Samarinda, 23 Agustus 2003
NIM : 2110413320064
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jalan Sultan Adam No. 32, RT.15, Sungai Miai, Banjarmasin
Utara, Kota Banjarmasin

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari di temukan 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 adanya paksaan dari siapapun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 02 Juli 2025

Mahasiswa yang bersangkutan



Putry Fortunate Simanjuntak

NIM. 2110413320064

ABSTRAK

Putry Fortunate Simanjuntak (2110413320064), 2025, Inovasi pelayanan *E-Government* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Farah Qubayla

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan *E-Government* Disdukcapil Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan (Pelayanan Administrasi Kependudukan Terintegritasi Parak Acil Online) serta mengetahui kendala dalam pelaksanaan pelayanan *E-Government* Disdukcapil Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan (Pelayanan Administrasi Kependudukan Terintegritasi Parak Acil Online).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan tipe pendekatan pendekatan kualitatif dan subjek penelitian pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan warga Kota Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Parak Acil Online telah memenuhi karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yaitu seperti keuntungan relatif dalam hal efisiensi waktu dan biaya, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat karena cepat dan praktis. Dari segi kerumitan masih sedikit terkendala jaringan dan pemahaman oleh sebagian warga, namun dalam ujicoba awal telah dilakukan sosialisasi bertahap yang mana dapat diamati Aplikasi Parak Acil Online memberikan dampak baik dalam kemudahan pengajuan administrasi kependudukan. Kemudian, kendala yang masih dihadapi seperti kendala jaringan dan pemahaman penggunaan yang bertahap diatasi dengan berkoordinasi dengan pihak Kominfo serta menyediakan bantuan tutorial untuk para masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Parak Acil Online.

Saran utama dari penelitian ini yaitu agar pemerintah daerah dapat melakukan perbaikan dari tata kelola jaringan untuk memperbaiki akses Aplikasi Parak Acil Online dan memberikan memberikan tutorial lebih detail dalam penggunaan Aplikasi Parak Acil Online terutama bagi para warga yang belum familiar.

Kata Kunci: Aplikasi Parak Acil Online, *E-Government*, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

ABSTRACT

Putry Fortunate Simanjuntak (2110413320064), 2025, Innovation in E-Government Services at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City. Under the guidance of Farah Qubayla

This study aims to examine the innovation in E-Government services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Banjarmasin City, South Kalimantan, specifically through the Integrated Population Administration Service Parak Acil Online, and to identify the obstacles encountered during its implementation.

This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The research subjects include employees of the Population and Civil Registration Office and residents of Banjarmasin City. The results indicate that the Parak Acil Online application meets the characteristics of innovation as proposed by Everett M. Rogers, such as relative advantages in terms of time and cost efficiency, and compatibility with community needs due to its speed and practicality. However, some challenges remain, particularly regarding network connectivity and limited user understanding among certain residents. To address these issues, gradual socialization efforts have been made during the initial trial phase. It has been observed that the Parak Acil Online application has positively impacted the ease of population administration submissions. The main obstacles include unstable network connections and limited user comprehension, which are being addressed through coordination with the Communication and Information Technology Office (Kominfo) and by providing user-friendly tutorials to assist the public in using the application.

The primary recommendation from this study is for the local government to improve network infrastructure to enhance access to the Parak Acil Online application and to provide more detailed user guidance, particularly for residents who are not yet familiar with the system.

Keywords: *Parak Acil Online Application, E-Government, Population and Civil Registration Office*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi pelayanan E-Government Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini dan penelitian yang akan dilakukan kedepannya. terselesaikannya skripsi ini, tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ayahanda tersayang, Bapak Tulus, yang senantiasa memberikan dukungan, doa, serta mengusahakan yang terbaik bagi penulis hingga dapat mencapai tahap ini. Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada ibunda tercinta, Ibu Rosfika, atas cinta dan kasih sayang yang tiada batas, kesabaran yang luar biasa, serta doa-doa yang terus mengiringi setiap langkah penulis. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua kakak dan adik terkasih, Ronaldo dan Yohanes, atas dukungan penuh yang tidak pernah putus dan menjadi penyemangat dalam proses penyelesaian karya ini. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si., selaku Dekan FISIP ULM sekaligus Penguji 2 dalam seminar proposal ini.
3. Bapak Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Ibu Farah Qubayla S.I.P, M.P.S., selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan proposal ini.

5. Bapak Drs. Abdurrahman, M.Si., selaku Penguji 1 yang sudah meluangkan waktu untuk hadir dalam seminar proposal ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penulis menempuh Pendidikan
7. Teman-teman seperjuangan “Yang berseblas”, teman satu bimbingan, dan semua teman seangkatan yang telah berperan dalam memberikan pengalaman & memotivasi penulis semasa kuliah hingga sekarang.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata – mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna memperbaiki Skripsi ini di kemudian hari. Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

Banjarmasin, 10 Juli 2025

Penulis,

Putry Fortunate Simanjuntak

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA TEORI	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan	12
2.3 Teori Inovasi	13
2.4 <i>E-Government</i>	20
2.5 Pelayanan Publik	24
2.6 Pelayanan Administrasi Kependudukan	30
2.7 Tinjauan tentang Aplikasi Parak Acil Online	32
2.8 Kerangka Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Jenis Penelitian	36
3.3 Lokasi dan Data Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Informan Penelitian	39
3.6 Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	43
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	43
4.2 Gambaran Umum Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin	45
4.3 Visi Misi Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin	48
4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	49

5.1 Hasil Penelitian	49
5.2 Pembahasan	70
BAB VI PENUTUP	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian	87
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara dengan Pegawai Disdukcapil Kota Banjarmasin	88
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara dengan warga Kota Banjarmasin	90