

**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN PENDAFTARAN
PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL (PARAK ACIL) *ONLINE*
DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN TAHUN 2025
DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana S1
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Pemerintahan



**Siti Miskiyah
NIM: 2210413220001**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL (PARAK ACIL) *ONLINE* DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN TAHUN 2025 DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Siti Miskiyah
NIM : 2210413220001
- 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 : 09 Juni 2026
- C. Tim Penguji:

a. Ketua
Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P.
NIP.199503112025062005

(Nike)

b. Sekretaris
Dr. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si
NIP.197509142002122001

(Siti)

c. Anggota
Farid Nofisrd, S.I.P., M.I.P.
NIP.198802212022031005

(Farid)

Banjarmasin, 09 Juni 2026
Ketua Pembimbing

(Nike)

Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P.
NIP.199503112025062005

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



Dr. Irvansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
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 Selasa tanggal 09 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1674/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 04 Juni 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Siti Miskiyah
 NIM : 2210413220001
 Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi : Evaluasi Program Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil *Online* Dalam Penerbitan Akta Kematian Tahun 2025 (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin)
 Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 Gedung Lama FISIP ULM
 Waktu Ujian : 10.00 Wita – Selesai
 Nilai : **B3 - 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 : 09 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Siti Miskiyah

1. Ketua : Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P

(Nike)

2. Sekretaris : Dr. Siti Hamidah, S.Sos., M.Si

(Siti)

3. Anggota : Farid Nofiard, S.H.I., M.IP

(Farid)

Mengetahui/membenarkan :
 Ketua Jurusan Pemerintahan
 Program Studi Ilmu Pemerintahan

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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Miskiyah
NIM : 2210413220001
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 09 Januari 2004
Program : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas :Lambung Mangkurat

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul "Evaluasi Program Pelayan Pendaftar Penduduk dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) *Online* Dalam Penerbitan Akta Kematian Tahun 2025 di Kota Banjarmasin" merupakan hasil penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dari ketidakbenaran pernyataan tersebut. Hal-hal ini yang terkait dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 9 Juni 2026

 
Siti Miskiyah
NIM. 2210413220001

ABSTRAK

Siti Miskiyah, 2210413220001, 2026 “*Evaluasi Program Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online Dalam Penerbitan Akta Kematian Tahun 2025 di Kota Banjarmasin*”. Dibimbing oleh Nike Purnamawati

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai kendala dalam implementasi aplikasi Parak Acil *Online* yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin pada Mei 2023, khususnya dalam penerbitan akta kematian, meliputi rendahnya literasi digital masyarakat terutama kelompok lanjut usia, kesalahan input data, keterlambatan verifikasi, gangguan jaringan, minimnya sosialisasi, ketidaksesuaian data antara kelurahan dengan Disdukcapil, serta tidak adanya survei kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi program Parak Acil *Online* dalam penerbitan akta kematian tahun 2025 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis berdasarkan teori evaluasi William N. Dunn (2003) yang mencakup lima dimensi: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan ketepatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Parak Acil *Online* dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Disdukcapil Kota Banjarmasin Tahun 2025 secara keseluruhan belum memenuhi seluruh indikator evaluasi, dimana menurut William N Dunn tidak seluruh indikator terpenuhi. Dari dimensi 1) Efektivitas program sudah terpenuhi karena tujuan dan target penerbitan akta kematian meningkat dari 6.427 (2024) menjadi 6.597 dokumen (2025); 2) Dimensi Efisiensi program sudah terpenuhi karena masyarakat menghemat biaya, waktu, dan tenaga, serta operator dapat memantau permohonan secara real-time 3) Dimensi Kecukupan program sudah terpenuhi karena sudah mengatasi masalah yang ada; 4) Dimensi Pemerataan sudah terpenuhi karena program sudah memberikan pelayanan merata di seluruh lapisan masyarakat dan 5) Dimensi Ketepatan program relevan dengan kebutuhan masyarakat era digital.

Saran bagi pemerintah bagi Disdukcapilmenmabhakan fitur di aplikasi, mengadakan sosialisasi dan binaan untuk kelompok lanjut usia, membangun sistem integrasi horizontal-vertikal dengan kelurahan, dan melakukan evaluasi rutin menggunakan indikator Dunn. Bagi Kelurahan dapat memberikan arahan wajib untuk membuat akta kemtian. Bagi masyarakat dapat memanfaatkan tutorial dan dapat memberikan ulasan di playstore serta memanfaatkan layanan langsung di kantor jika perlu bimbingan serta bagi peneliti berikutnya dapat mengkaji berbagai kendala dalam program.

Kata Kunci: *Evaluasi Program, Parak Acil Online, Akta Kematian, E-Government, Administrasi Kependudukan*

ABSTRACT

Siti Miskiyah, 2210413220001, 2026 “*Evaluation Of The Online Population Registration And Civil Registration Service Program (Parak Acil) In The Issuance Of Death Certificates In 2025 In Banjarmasin City*” Advisor Nike Purnamawati

This research is motivated by various obstacles in the implementation of the Parak Acil Online application launched by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Banjarmasin City in May 2023, particularly in the issuance of death certificates. These obstacles include low digital literacy among the community especially the elderly data entry errors, verification delays, network disruptions, insufficient socialization, data discrepancies between kelurahan offices and Disdukcapil, and the absence of a user satisfaction survey. This study aims to evaluate the Parak Acil Online program in the issuance of death certificates in 2025 at Disdukcapil Banjarmasin City. A descriptive qualitative approach was employed, using in-depth interviews, observation, and documentation as data collection techniques. The analysis was guided by William N. Dunn's (2003) evaluation theory, encompassing five dimensions: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, and appropriateness.

The findings indicate that the Parak Acil Online Program for Death Certificate Issuance at Disdukcapil Banjarmasin City in 2025 has not fully met all evaluation indicators according to William N. Dunn. Specifically: (1) Effectiveness met, as the number of death certificates issued increased from 6,427 (2024) to 6,597 documents (2025); (2) Efficiency met, as the community saves cost, time, and effort, and operators can monitor applications in real-time; (3) Adequacy met, as the program has addressed the existing problems; (4) Equity met, as the program has provided equitable services across all segments of society; (5) Appropriateness met, as the program is relevant to the needs of the community in the digital era.

The government (Disdukcapil) is recommended to enhance application features, conduct socialization and capacity-building programs for the elderly, build a horizontal-vertical data integration system with kelurahan offices, and carry out routine evaluations using Dunn's indicators. Kelurahan offices should provide mandatory guidance for the community to create death certificates. Community members are encouraged to utilize available tutorials, submit reviews on the Play Store, and visit the office directly when guidance is needed. Future researchers may further examine various obstacles within the program.

Keywords: Program Evaluation, Parak Acil Online, Death Certificate, E-Government, Population Administration

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Alla SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Evaluasi Program Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) *Online* Dalam Penerbitan Akta Kematian Tahun 2025 di Kota Banjarmasin” yang merupakan salah satu syarat agar bisa mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lambung Mangkurat. Dalam hal ini peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini tentu berkat dukungan dan doa dari banyak pihak yang membantu peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Budi Kristanto, M.Si., Ph.D selaku dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi selama masa studi
5. Ibu Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas bimbingan, dukungan, saran, dan masukan yang diberikan untuk membantu peneliti menyusun skripsi.

6. Ibu Dr. Siti Hamidah, S.sos, M.Si. selaku dosen penguji I, Terimakasih atas saran dan masukan yang telah diberikan.
7. Bapak Farid Nofiard, S.H.I, M.I.P. selaku dosen penguji II, Terimakasih atas saran dan masukan yang telah diberikan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang selama ini telah memberikan didikan dan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama dari awal perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi.
9. Seluruh Staf Tata Usaha Universitas Lambung Mngkurat, yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan kepada peneliti selama ini.
10. Kepada orang tua dan adik-adik serta seluruh keluarga besar yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, mendoakan, mendukung, memotivasi kepada peneliti serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dari awal perkuliahan hingga saat ini.
11. Kepada teman-temanku dari masa MTS, SMA, dan Kuliah Yusmie Alfisah, Siti Nur Latifah Tamjid, Siti Aisyah, Maulidya Hasanah, Ika Wahyuningsih, Ristiana Amalia Hasanah, Siti Nur Khadizah, Yulia Putri, Nur Fahriana, Andhea Karlioni, Amanda Rahmaniah, Rahmah, Zulfa Amalia, Ferens Nissha, Ellyana Andini, Nur Aspiadini, Cahaya Yulianti, Sarah Noor Safitri, Nindy dan Octa yang telah menemani, memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.
12. Kepada seluruh teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan 2022 yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam penyusunan proposal ini.

13. Kepada member NCT Dream, Terimakasih telah memberikan sumber semangat, inspirasi, dan kekuatan bagi peneliti dalam proses perjuangan ini melalui musik yang diciptakan.
14. Seluruh pihak terkait yang telah membantu peneliti dalam penyusunan proposal ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh, karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan peneliti ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif.

Banjarmasin, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Perspektif Teoritis	8
1.4.2. Perspektif Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Relevansi Dengan Ilmu Pemerintahan	14
2.3 Konsep Evaluasi Program	15
2.3.1 Pengertian Evaluasi	15
2.3.2 Pengertian Program	17
2.3.3 Pengertian Evaluasi Program.....	18
2.3.4 Teori Evaluasi Program Menurut Para Ahli	20

2.3.5 Tujuan dan Manfaat Evaluasi Program	26
2.3.6 Jenis-Jenis Evaluasi Program	28
2.3.7 Model-Model Evaluasi Program	29
2.4 Konsep <i>E-Government</i>	33
2.4.1 Pengertian E-Government	33
2.4.2 Tujuan dan Manfaat E-Government	35
2.4.3 E-Government dalam Administrasi Kependudukan.....	39
2.5 Akta Kematian.....	46
2.5.1 Pengertian Akta Kematian.....	46
2.5.2 Dasar Hukum Akta Kematian.....	47
2.5.3 Kriteria Penerbitan Akta Kematian	48
2.6 Kerangka Pemikiran	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Pendekatan Penelitian.....	52
3.2 Tipe Penelitian	53
3.3 Fokus Penelitian	53
3.4 Lokasi Penelitian	55
3.5 Informan Peneliti	56
3.6 Instrumen Penelitian.....	57
3.7 Sumber Data Penelitian	58
3.8 Teknik Pengumpulan.....	59
3.9 Pengolahan dan Analisis Data	60
3.10 Uji Keabsahan Data	63
BAB IV GAMBARAN UMUM	65
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	65
4.1.1. Sejarah Kota Banjarmasin	65
4.1.2. Kondisi Geografis Kota Banjarmasin.....	66
4.1.3. Demografi Kota Banjarmasin	68
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	70

4.2.1. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	70
4.2.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	71
4.2.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	72
4.3 Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Online	74
4.3.1. Pengertian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Online	74
4.3.2. Dasar Hukum Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan <i>Online</i>	81
4.3.3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan <i>Online</i>	82
4.3.4. Jenis-Jenis Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan <i>Online</i>	83
4.3.5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendaftaran dan Pencatatan Sipil Online	86
4.4 Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Online dalam Penerbitan Akta Kematian.....	90
4.4.1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil <i>Online</i> Dalam Penerbitan Akta Kematian	90
4.4.2. Tata Cara Penggunaan Parak Acil <i>Online</i> Dalam Penerbitan Akta Kematian	91
4.4.3. Persyaratan Penerbitan Akta Kematian	92
4.4.4. Penerbitan Akta Kematian Tahun 2025	93
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	95
5.1 Hasil Penelitian	95
5.1.1. Efektivitas	97
5.1.2. Efisiensi	114

5.1.3. Kecukupan	127
5.1.4. Pemerataan.....	140
5.1.5. Ketepatan	152
5.2 Pembahasan	160
5.2.1. Efektivitas	160
5.2.2. Efisiensi	162
5.2.3. Kecukupan	165
5.2.4. Pemerataan.....	166
5.2.5. Ketepatan	168
BAB VI PENUTUP	172
6.1 Kesimpulan.....	172
6.2 Saran	174
DAFTAR PUSTAKA.....	177
LAMPIRAN	181

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Hal
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kota Banjarmasin	67
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2024.....	68
Tabel 4.3	Penerbitan Akta Kematian Tahun 2025	93
Tabel 5.1	Indikator William N Duun	96

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1.1	Dashboard Aplikasi Parak Acil Online	3
Gambar 2.1	Dashboard Aplikasi Parak Acil Online	4
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Disdukcapil 2026.....	79
Gambar 4.2	Data Pengguna Aplikasi Parak Acil Online Tahun 2025	80
Gambar 4.3	SOP Aplikasi Parak Acil Online	88
Gambar 5.1	Ruang Pelayanan Kantor Disdukcapil.....	101
Gambar 5.2	Permohonan Pada Aplikasi Parak Acil Online.....	111
Gambar 5.3	Aplikasi Parak Acil Online Operator	119
Gambar 5.4	Aplikasi Parak Acil Online Kabid dan Operator	123
Gambar 5.5	Penilaian Parak Acil Online di Playstore	136

DAFTAR BAGAN

No	Nama Bagan	Hal
	Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
	Bagan 4.1 Tata Cara Penggunaan Aplikasi Penerbitan Akta Kematian	92

DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran	Hal
	Lampiran 1 Surat Melaksanakan Penelitian FISIP	182
	Lampiran 2 Peraturan Walikota Banjarmasin Aplikasi Parak Acil	183
	Lampiran 3 Pedoman Wawancara	189
	Lampiran 4 Dokumentasi Lapangan	197