

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK
DAN PENCATATAN SIPIL (PARAK ACIL) *ONLINE* DI KOTA
BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



Anisa Rahmi

NIM. 2210411320016

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN
SIPI (PARAK ACIL) ONLINE DI KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : **Anisa Rahmi** NIM : 2210411320016
- 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 Desember 2025
- C. Tim Penguji :

a. Ketua

Hj. Aulia, S.Sos, M.AP

NIP. 197912262003122001

(.....)

b. Sekretaris

Enly Hadyanor, S.IP, M.Si

NIP. 197507062005011001

(.....)

c. Anggota

Anjani, S.A.P, M.A.P

NIP. 199506102022032018

(.....)

Banjarmasin, 24 Desember 2025
Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Dean FISIP ULM



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

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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 Dua Puluh Empat bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7241 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 17 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Anisa Rahmi
NIM : 2210411320016
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (PARAK ACIL) Online Di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik LL2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

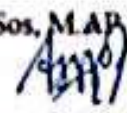


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Desember 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Anisa Rahmi

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si
()
3. Anggota : Anjani, S.A.P, M.A.P
()

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



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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Rahmi
Tempat/ Tanggal Lahir : Hulu Sungai Tengah, 13 September 2003
NIM : 2210411320016
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Propinsi, RT.009, Petung, Penajam Paser Utara.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat 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 siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 Desember 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Anisa Rahmi

NIM. 2210411320016

ABSTRAK

Anisa Rahmi, 2210411320016, 2025. “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) *Online* Di Kota Banjarmasin”
Dibawah bimbingan Aulia.

Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (PARAK ACIL) *Online* merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Banjarmasin melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aplikasi ini hadir untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kehadiran (PARAK ACIL) *Online* merupakan bagian dari transformasi digital dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien sesuai dengan konsep *Smart City* yang diterapkan pemerintah Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan data dan hasil penelitian secara mendalam. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan (PARAK ACIL) *Online* di Kota Banjarmasin telah berjalan cukup efektif karena mampu memberikan kemudahan akses, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun demikian, efektivitas layanan ini masih menghadapi beberapa Faktor Penghambat seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kendala teknis perangkat dan notifikasi sistem. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam hal sosialisasi, perbaikan infrastruktur teknologi, serta peningkatan kompetensi petugas agar pelayanan publik berbasis digital ini berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, PARAK ACIL Online, Digitalisasi

ABSTRACT

Anisa Rahmi, 2210411320016, 2025. “The Effectiveness of Online Resident Registration and Civil Registration Services (Parak Acil) in the City of Banjarmasin” Under the guidance of Aulia.

The Online Population Registration and Civil Registration Services (PARAK ACIL) are a digital-based public service innovation developed by the Banjarmasin City Government through the Population and Civil Registration Office. This application is designed to make it easier for the public to process various population documents such as Identity Cards (KTP), Family Cards (KK), Birth Certificates, Death Certificates, and other documents online without having to come directly to the service office. The presence of (PARAK ACIL) Online is part of the digital transformation in realizing fast, transparent, and efficient public services in accordance with the Smart City concept implemented by the Banjarmasin City government.

The research method used in this study is a qualitative approach with a descriptive research type to describe the data and research results in depth. The data sources used consisted of primary and secondary data, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data processing was carried out using Miles and Huberman’s interactive analysis, which included the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification.

The results of the study show that the Online (PARAK ACIL) service in Banjarmasin City has been quite effective because it provides easy access, speeds up the service process, and increases public satisfaction. However, the effectiveness of this service still faces several obstacles, such as low digital literacy among the public, technical constraints with devices and system notifications. Therefore, improvements are needed in terms of socialization, technological infrastructure, and the competence of officers so that this digital-based public service can run more optimally and provide broader benefits to the community.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, PARAK ACIL Online, Digitalization*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (PARAK ACIL) *Online* di Kota Banjarmasin” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., 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.
4. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik dan sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu, memberikan masukan, saran, serta arahan kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
8. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya kawan-kawan Administrasi Publik angkatan 2022.
9. Bapak Yusna Irawan, S.E, M.Eng selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
10. Seluruh staff pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan Kecamatan Kota Banjarmasin yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan Kecamatan Kota Banjarmasin.
11. Kepada Kedua orang tua tersayang, Bapak dan Mama. Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan . Meskipun Bapak dan Mama tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial. Besar harapan penulis semoga Bapak dan Mama sehat selalu, panjang umur,

dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

12. Teruntuk Miftahur Rizky, S.T. selaku kakak kandung penulis, terimakasih banyak atas dukungan secara moril maupun materil. Serta Abdul Hafiz selaku adik kandung penulis, terimakasih sudah memberikan semangat dan dukungan.
13. Seluruh keluarga tercinta yang selalu memberi doa dan menyayangi penulis dengan tulus.
14. Teman satu kos tercinta yaitu Nafisah dan Kica yang meskipun tidak sedarah namun selalu ada menemani, memberikan semangat, serta menjadi keluarga kedua dalam suka maupun duka.
15. Cahyani dan Delia, teman sejak maba hingga kini. Terimakasih atas tawa, dukungan, dan semangat yang tak pernah surut di fase perkuliahan. Kalian bukan hanya teman, tapi bagian penting dari perjalanan ini.
16. Dewi dan Vina, teman seperjuangan di masa akhir kuliah. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dan kesabaran yang tak ternilai selama proses menuju akhir perjalanan studi ini.
17. Indy, Naya, Amara, Dila, Nadia, dan Ina. Terimakasih sudah selalu ada dan menjadi bagian dari perjalanan ini. Terimakasih karena tak pernah benar-benar jauh. Semoga kalian selalu dikelilingi hal-hal baik.
18. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman di perantauan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah menjadi teman sejak awal perkuliahan, selalu menemani dalam suka maupun duka, serta berbagi banyak cerita dan hari-hari penuh kebahagiaan selama perjalanan studi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Berbagai kekurangan yang terdapat di dalamnya tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumber informasi tambahan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, Desember 2025

Anisa Rahmi
NIM.2210411320016

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep Teoritis	15
2.2.1 Pengertian Efektivitas	15
2.2.2 Ukuran Efektivitas.....	17
2.2.3 Faktor yang mempengaruhi Efektivitas	21

2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.2.5 Aplikasi PARAK ACIL <i>Online</i>	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Pendekatan Penelitian.....	26
3.2 Tipe Penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.4 Sumber Data dan Instrumen	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Proses Pengolahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	35
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	36
4.2.1 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin .	37
4.2.2 Maklumat Pelayanan.....	38
4.2.3 Struktur Organisasi	38
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi	39
4.2.5 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	46

4.3 Uraian Penelitian.....	48
4.3.1 Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (PARAK ACIL) <i>Online</i> di Kota Banjarmasin	48
4.3.2 Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (PARAK ACIL) <i>Online</i> di Kota Banjarmasin	66
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	74
5.1 Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil (PARAK ACIL) <i>Online</i> Di Kota Banjarmasin.....	74
5.1.1 Ketepatan Sasaran Program	74
5.1.2 Sosialisasi Program.....	76
5.1.3 Tujuan Program	79
5.1.4 Pemantauan Program	82
5.2 Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (PARAK ACIL) <i>Online</i> di Kota Banjarmasin	86
BAB VI PENUTUP.....	88
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Statistik Pelayanan Penggunaan Aplikasi	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.....	46
Tabel 4. 2 Petugas Aplikasi (PARAK ACIL) Online Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Petugas Aplikasi (PARAK ACIL) Online Berdasarkan Jabatan	47
Tabel 4. 4 Matriks Temuan Hasil Penelitian	69
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Pembahasan.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik Pelayanan PARAK ACIL Online	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Proses Pengolahan Data	34
Gambar 4. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	37
Gambar 4. 2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	37
Gambar 4. 3 Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	38
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin	39
Gambar 4. 5 Tampilan awal registrasi/login Aplikasi (PARAK ACIL) Online ...	50
Gambar 4. 6 Tampilan detail permohonan dokumen pendukung	53
Gambar 4. 7 Tampilan mengunggah bukti dukung	55
Gambar 4. 8 Verifikator melakukan verifikasi bukti dukung	58
Gambar 4. 9 Tampilan Notifikasi informasi tanggal dan tempat pengambilan....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	93
Lampiran 2 : Dokumen Surat Izin Penelitian	101
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian.....	102
Lampiran 4 : Ilustrasi Mekanisme Operasional (PARAK ACIL) Online	108