

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PARAK ACIL ONLINE
DI UPTD PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN
BANJARMASIN SELATAN

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



Muhammad Erpan Noorsandy

NIM. 2010411310032

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

2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, 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 Delapan Belas bulan September 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: 4372/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 16 September untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Erpan Noorsandy
NIM : 2010411310032
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Program Parak Acil Online di UPTD
Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan
Banjarmasin Selatan

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 08.30 wita s/d selesai
Nilai : *81,3*
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 : 18 September 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. ketua : Dr. Taufik Arbain, M.Si
Erpan ()
Muhammad Erpan Noorsandy 2. Sekretaris : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Sugiannor, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,
Avela Dewi
Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Erpan Noorsandy
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 18 Desember 2001
NIM : 2010411310032
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jalan Sei Miai Dalam Komplek Pondok Kelapa 1 NO.38,
Kelurahan Sungai Miai, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota
Banjarmasin.

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, 30 September 2024
Mahasiswa yang bersangkutan,



Muhammad Erpan Noorsandy
NIM. 2010411310032

ABSTRAK

Muhammad Erpan Noorsandy. 2010411310032, 2024. Kualitas Pelayanan Program Parak Acil Online Di UPTD Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan. Dibawah bimbingan Taufik Arbain.

Penelitian ini menyoroti masalah pelayanan publik di UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan, terutama terkait urusan kependudukan yang belum optimal, di mana petugas sering kurang ramah dan responsif, serta adanya kesulitan bagi masyarakat yang kurang paham teknologi, terutama penggunaan aplikasi Parak Acil *Online*.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menyelidiki fenomena sosial secara menyeluruh dengan tipe deskriptif. Proses penelitian ini melibatkan observasi langsung, pengumpulan data, dan analisis mendalam terhadap informasi yang terkumpul. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan Hasil Penelitian aplikasi “Parak Acil *Online*” dari Disdukcapil Banjarmasin mempermudah akses layanan administrasi kependudukan seperti KTP dan Akta Kelahiran secara daring, mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor. Meskipun aplikasi ini mendukung keterbukaan dan transparansi, serta petugas memberikan bimbingan teknis yang memadai, masalah jaringan dan server menghambat efisiensi layanan. Banyak pengguna melaporkan gangguan akses, lambatnya proses administrasi dan kurangnya fasilitas Wi-Fi gratis di kantor UPTD. Selain itu, banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, sehingga membutuhkan bantuan petugas.

Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat infrastruktur teknologi, menyediakan Wi-Fi gratis, serta mengadakan program edukasi intensif dan pelatihan langsung. Materi pembelajaran yang mudah dipahami dan antarmuka aplikasi yang lebih *user-friendly* juga diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan adopsi aplikasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan masalah teknis dan kurangnya pemahaman dapat diatasi, meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi publik.

Kata Kunci: *Pelayan Publik, Administrasi Kependudukan, Parak Acil Online*

ABSTRACT

Muhammad Erpan Noorsandy. 2010411310032, 2024. Service Quality of the Parak Acil Online Program at the Civil Registry and Population Service Unit of South Banjarmasin District. Guided by Taufik Arbain.

This research highlights issues in public service at the Civil Registry and Population Service Unit of South Banjarmasin District, particularly concerning suboptimal civil affairs services where officials often lack friendliness and responsiveness, compounded by difficulties faced by technologically disadvantaged citizens, focusing on the use of the Parak Acil Online application.

The research employs a qualitative approach to comprehensively investigate social phenomena with a descriptive type. The research process involves direct observation, data collection, and in-depth analysis of gathered information. Data is gathered through interviews, observation, and documentation, and analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques.

Based on the research findings, the “Parak Acil Online” application from the Banjarmasin Civil Registry Office facilitates online access to civil administration services such as National IDs and Birth Certificates, reducing the need for physical visits to the office. Despite supporting transparency and providing adequate technical guidance from officials, network and server issues hinder service efficiency. Many users report access disruptions, slow administrative processes, and a lack of free Wi-Fi facilities at the service unit’s office. Moreover, many citizens encounter difficulties in using the application, necessitating assistance from officials.

Therefore, local governments need to strengthen technological infrastructure, provide free Wi-Fi, and implement intensive education and direct training programs. Easily understandable learning materials and a more user-friendly application interface are also required to enhance understanding and adoption of the application. These steps are expected to address technical issues and improve the efficiency and quality of public administrative services.

Keywords: *Public Service, Population Administration, Parak Acil Online*

KATA PENGANTAR

Puji dan rahmat kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Program Parak Acil *Online* Di UPTD Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan” dapat terselesaikan. Adapun Proposal skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat 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.

Poposal Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. 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. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan masukan, saran, ilmu, bimbingan, arahan serta bantuan kepada penulis.
6. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si selaku Penguji 1 yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Bapak Sugiannor, S,Sos, M.AP selaku Penguji 2 yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
9. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2020.
10. Kepada kedua orang tua dan kakak penulis, Mamah, Papah, dan kakak yang sudah memberi dukungan kepada anaknya secara finansial dan doa. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.
11. Semua teman-teman yang bergabung dalam grup Barudak Los Santos yakni Fathur, Ilmi, Riza, Dzkri, Dayat, Yusuf, Pedry, Gunawan, Rizal, Wildan, Saukani, dan Alif serta Rumah Perjuangan yang menjadi saksi bisu dalam pengerjaan skripsi ini.

12. Semua teman-teman yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Banjarmasin, 3 Mei 2024

Penulis,

Muhammad Erpan Noorsand
NIM. 2010411310032

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Konsep Teoritis	21
2.2.1 New Public Service	21
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	26
2.2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.4 Konsep E-government	42
2.2.5 Konsep <i>E-Servqual</i>	48
2.2.6 Parak Acil Online.....	51
2.2.7 Kerangka Pemikiran.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Pendekatan Penelitian	54
3.2 Tipe Penelitian.....	55
3.3 Lokasi Penelitian.....	55
3.4 Sumber Data dan Instrumen	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6 Pengolahan Data	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	53
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Parak Acil <i>Online</i>	7
Gambar 1.2 Jenis Layanan Aplikasi Parak Acil <i>Online</i>	8
Gambar 1.3 Tahapan Pengurusan Melalui Parak Acil <i>Online</i>	9
Gambar 1.4 Ringkasan Penggunaan Aplikasi Parak Acil <i>Online</i>	10
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	48
Gambar 4.1 Kantor UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	64