

**PELAYANAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN MELALUI  
APLIKASI PARAK ACIL ONLINE (PERSPEKTIF UU NO 25  
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
MUHAMMAD LUTHFI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2026 M/1448 H**

**PELAYANAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN MELALUI  
APLIKASI PARAK ACIL ONLINE (PERSPEKTIF UU NO 25  
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**Oleh  
Muhammad Luthfi  
210102030044**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS SYARIAH  
PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA  
(SIYASAH SYAR'IYYAH)  
BANJARMASIN  
2026 M/1448 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

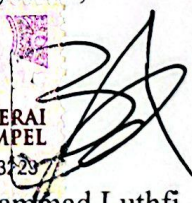
Nama : Muhammad Luthfi  
NIM : 210102030044  
Tempat/Tgl. Lahir : Negara, 05 April 2003  
Program Studi : Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iah)  
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin melalui Aplikasi Parak Acil Online (Perspektif Undang-Undang Pelayanan Publik)" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 12 Juli 2026

Yang Membuat  
Pernyataan,

  
  
Muhammad Luthfi

## SURAT BUKTI BEBAS PLAGIASI

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI**



Nomor: B- 2678/Un.14/III.2/PP.00.9/7/2026

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web <https://www.turnitin.com/> dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Luthfi  
NIM : 210102030044  
Prodi : Hukum Tata Negara  
Judul : Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Melalui Aplikasi Parak Acil Online (Perspektif Undang-Undang Pelayanan Publik)

memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme maksimal 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.

Mengetahui,  
Ketua Jurnal Fakultas Syariah



Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., MA.Hk

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Peserta : Muhammad Luthfi  
NIM : 210102030044  
Judul : Pelayanan Pencacatan Sipil Kota Banjarmasin Melalui Aplikasi Parak Acil Online (Perspektif Undang-Undang Pelayanan Publik)  
Dosen : Dr. Ahmad Muhajir, S.H.I., M.A

| No. | Tanggal      | Agenda                          | Isi Bimbingan                            | TTD Dosen                                                                             |
|-----|--------------|---------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | 5 Januari 26 | Konsultasi Bab I                | - Latar Belakang<br>- Rumusan Masalah    |    |
| 2.  | 10 Maret 26  | Perbaikan dan ACC Bab I         | - Perbaiki                               |    |
| 3.  | 10 Maret 26  | Konsultasi Bab II               | - Perbaiki Metpen                        |  |
| 4.  | 13 Maret 26  | Perbaikan dan ACC Bab II        | - Perbaikan teori                        |  |
| 5.  | 13 Maret 26  | Konsultasi Bab III              | - Metode penelitian                      |  |
| 6.  | 28 Maret 26  | Perbaikan dan ACC Bab III       | - Perbaiki Seguri catatan                |  |
| 7.  | 19 April 26  | Konsultasi Bab IV               | - Pedoman Wawancara dan Data yang dicari |  |
| 8.  | 23 Juni 26   | Perbaikan dan konsultasi Bab IV | - perbaikan penulisan                    |  |

|     |            |                                        |                                  |                                                                                     |
|-----|------------|----------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | 23 Juni 26 | Perbaikan dan ACC Bab IV               | - Sinkronisasi data dan analisis |  |
| 10  | 30 Juni 26 | Konsultasi Bab V                       | - Menjawab Rumusan masalah       |  |
| 11. | 30 Juni 26 | Perbaikan dan ACC Bab V                | - Acc dan cek plagiasi           |  |
| 12. | 16 Juli 26 | Konsultasi Kelengkapan dan ACC Skripsi | - Acc untuk di sidangkan         |  |

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin melalui Aplikasi Parak Acil Online (Perspektif Undang-Undang Pelayanan Publik)  
Ditulis oleh : Muhammad Luthfi  
N I M : 210102030044  
Program : Strata Satu (S-1)  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iah)  
Tahun Akademik : 2025/2026  
Tempat dan tanggal lahir : Negara, 05 April 2003  
Alamat : Jl. Tembikar Kanan, Komplek Nabawi No.C52  
Kel.Pemurus Dalam Kec.Banjarmasin Selatan  
Kota Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Juni 2026

Mengetahui

Ketua Program Studi Hukum Tatanegara  
Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri  
Antasari Banjarmasin,

Pembimbing,



Ergina Faralita, S.H., M.H.  
NIP. 198812052019032010

Dr. Ahmad Muhajir, SHI, MA.  
NIP. 198205112011011007

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Melalui Aplikasi Parak Acil Online (Perspektif UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)”, ditulis oleh Muhamma Luthfi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Juli 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 90,6 (Pujian)

Dekan Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. H. Wahidah, M.H.I  
NIP. 196703271992032005

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. Ahmad Muhajir, S.H.I., M.A.  
(Ketua)

1. 

2. Sulaiman Kurdi, S.Ag., M.Si.  
(Anggota)

2. 

3. Muhamad Rahmani Abduh, S.E., M.H  
(Anggota)

3. 

## ABSTRAK

**Muhammad Luthfi**, 210102030044. *Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Melalui Aplikasi Parak Acil Online (Perspektif UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*. Skripsi, Pembimbing Dr. Ahmad Muhajir, S.H.I, M.A.. Program Studi Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah) Fakultas Syariah 2026.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, Parak Acil Online, keterbukaan, akuntabilitas, kepastian hukum.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat atas dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin mengembangkan aplikasi Parak Acil Online sebagai inovasi pelayanan berbasis digital. Namun, pelaksanaannya perlu dikaji berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Penelitian ini membahas implementasi ketiga asas tersebut dalam layanan administrasi kependudukan melalui Parak Acil Online serta pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiologi hukum. Lokasi penelitian berada pada UPTD Unit Pelayanan Dukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, dan Banjarmasin Tengah. Informan penelitian terdiri dari 2 petugas pelayanan yang mewakili tiga wilayah UPTD dan 9 masyarakat pengguna layanan. Penelitian lapangan dilakukan di antara 19 Mei dan 19 Juni 2026. Data diperoleh melalui observasi aplikasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

Hasil penelitian menunjukkan dua temuan utama. Pertama, implementasi asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam layanan Parak Acil Online telah terlaksana, tetapi belum sepenuhnya optimal. Keterbukaan terlihat dari tersedianya informasi layanan, persyaratan, biaya, estimasi waktu, status permohonan, dan kontak layanan, meskipun masih terdapat pilihan menu/formulir pengajuan yang beririsan sehingga dapat membingungkan pengguna. Akuntabilitas tampak dari adanya proses verifikasi berkas, SOP, fitur status permohonan, kanal pengaduan, dan bantuan petugas, namun penjelasan SOP di tingkat UPTD belum sepenuhnya rinci. Kepastian hukum terlihat dari adanya prosedur dan tahapan layanan, tetapi pemahaman masyarakat terhadap dasar hukum aplikasi masih terbatas. Kedua, pengalaman pengguna layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui Parak Acil Online secara umum cukup baik karena aplikasi ini membantu masyarakat mengakses informasi, mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, dan memantau status layanan secara daring. Namun, kemudahan tersebut belum dirasakan secara merata karena pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi masih mengalami kendala dalam memahami menu/formulir pengajuan, mengunggah dokumen, dan mengikuti alur layanan secara mandiri sehingga tetap membutuhkan bantuan petugas.

## **MOTTO**

*“jangan pernah menyerah sebelum mencoba, karena keberhasilan hanya didapat  
setelah ada usaha yang ditempuh.”*

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Skripsi ini saya buat ditujukan terhadap istri, bapak, ibu, saudara yang sudah percaya, memberikan support, serta mendoakan saya sampai sekarang ini.*

*Untuk keluarga, sahabat, serta teman yang selalu mendukung hingga selesainya skripsi ini.*

## TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

|            |            |
|------------|------------|
| 1. ا : A   | 16. ط : Th |
| 2. ب : B   | 17. ظ : Zh |
| 3. ت : T   | 18. ع : ‘  |
| 4. ث : Ts  | 19. غ : Gh |
| 5. ج : J   | 20. ف : F  |
| 6. ح : H   | 21. ق : Q  |
| 7. خ : Kh  | 22. ك : K  |
| 8. د : D   | 23. ل : L  |
| 9. ذ : Dz  | 24. م : M  |
| 10. ر : R  | 25. ن : N  |
| 11. ز : Z  | 26. و : W  |
| 12. س : S  | 27. ه : H  |
| 13. ش : Sy | 28. ء : ‘  |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y  |
| 15. ض : Dh |            |

### 1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|------------|
| ـَ               | A                 | Fathah     |

|    |   |         |
|----|---|---------|
| ـَ | I | Kasrah  |
| ـُ | U | Dhammah |

Kata Sandang: Contoh: (الرِّجَالُ) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَانُ) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syidah: Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan |
|------------------|-------------------|------------|
| ـِـي             | Ai                | a dan i    |
| ـِـو             | Au                | a dan u    |

## 2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

| Tanda Vokal Arab | Tanda Vokal Latin | Keterangan            |
|------------------|-------------------|-----------------------|
| بَا              | Â                 | a dengan topi di atas |
| بِي              | Î                 | i dengan topi di atas |
| بُو              | Û                 | u dengan topi di atas |

## 3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

#### 4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (◌̣) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya kata (الضرورة) tidak ditulis al-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

#### 5. *Ta' marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/

(lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialih aksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

| No. | Kata Arab                      | Alih Aksara              |
|-----|--------------------------------|--------------------------|
| 1.  | طَرِيقَه                       | Tharîqah                 |
| 2.  | الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ | Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah |
| 3.  | وَحْدَةُ الْوُجُودِ            | Wahda al-Wujûd           |

#### 6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan

kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penelitian nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

## 7. Cara Penelitian Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

| Kata Arab                               | Alih Aksara                    |
|-----------------------------------------|--------------------------------|
| ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ                     | dzahaba al-ustâdzu             |
| تَبَيَّنَ الْأَجْرُ                     | tsabata al-ajru                |
| الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ              | al-harakah al-‘ashriyyah       |
| أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ | asyhadu an lâ ilâha illa Allâh |

|                                             |                                       |
|---------------------------------------------|---------------------------------------|
| مَوْلَانْ مَلِكِ الصَّلَاحِ                 | mawlânâ Malik al-Shâlih               |
| يُؤْتِرُكُمْ اللهُ                          | yu'tsirukum Allâh                     |
| المُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ                  | al-mazhâhir al-'aqliyyah              |
| حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ                      | hub al-istithlâ'                      |
| المَادَّةُ الْمُصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانِ | al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân |
| طَرَفُ الْعَيْنِ                            | tharf al-'ayni                        |
| المُسَاهَمَةُ                               | al-musâhamah, man salaka tharîqan     |
| مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا                        | man salaka tharîqan                   |

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Melalui Aplikasi Parak Acil Online (Perspektif Undang-Undang Pelayanan Publik)”. Semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, para sahabat, kerabat, serta seluruh umatnya hingga akhir zaman. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala bantuan yang telah diberikan selama proses pembuatan skripsi ini. Penghargaan ini secara khusus penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd., sebagai Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Wahidah, M.H.I., sebagai Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Ergina Faralita, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah) dan Ibu Nurul Azkia, S.H., M.H. selaku Sekretaris Jurusan Hukum Tatanegara (Siyasah Syar'iyah) Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin
4. Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Ahmad Muhajir, S.H.I., M.A selaku dosen pembimbing skripsi. Bimbingan dan ilmu yang beliau berikan selama masa studi penulis sangatlah berharga, termasuk arahan, kritik membangun, dan saran yang esensial dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

5. Kepada seluruh dosen yang telah membantu dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih.
6. Penulis menyampaikan penghargaan kepada pimpinan dan seluruh staf Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan serta Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin atas layanan yang diberikan dalam memfasilitasi akses peneliti terhadap literatur yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi ini.
7. Kontribusi informasi dan data yang berharga dari seluruh informan sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terimakasih.
8. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, khususnya UPTD Unit Pelayanan Dukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kecamatan Banjarmasin Timur, dan Kecamatan Banjarmasin Tengah, penulis mengucapkan terima kasih atas izin, bantuan, dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penelitian, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik.
9. Meskipun tidak dapat disebutkan semua, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan yang signifikan dalam merampungkan skripsi ini.

Semoga Allah SWT menerima amal baik yang telah dipersembahkan dan menganugerahkan rahmat-Nya yang luas. Aamiin Yaa Robbal 'Alamin.

Banjarmasin, 29 Juni 2026

Penulis,

Muhammad Luthfi

## DAFTAR ISI

|                                                                                 |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                      | <b>i</b>     |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>                                        | <b>ii</b>    |
| <b>SURAT BUKTI BEBAS PLAGIASI.....</b>                                          | <b>iii</b>   |
| <b>LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI .....</b>                                           | <b>iv</b>    |
| <b>PERSETUJUAN.....</b>                                                         | <b>vi</b>    |
| <b>PENGESAHAN .....</b>                                                         | <b>vii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                            | <b>viii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                                                              | <b>ix</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                                         | <b>x</b>     |
| <b>TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....</b>                                        | <b>xi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                      | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                          | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                       | <b>xx</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                    | <b>xxi</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                   | <b>1</b>     |
| A. Latar Belakang.....                                                          | 1            |
| B. Rumusan Masalah.....                                                         | 10           |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                      | 10           |
| D. Signifikansi Penelitian .....                                                | 11           |
| E. Definisi Operasional .....                                                   | 12           |
| F. Penelitian Terdahulu .....                                                   | 18           |
| G. Sistematika Kepenulisan .....                                                | 28           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI PELAYANAN ADMINISTRASI</b>                             |              |
| <b>KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL .....</b>                                      | <b>30</b>    |
| A. Pelayanan Publik.....                                                        | 30           |
| B. Asas-Asas Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 .....     | 35           |
| C. Administrasi Kependudukan.....                                               | 42           |
| D. E- Government dalam Pelayanan Publik .....                                   | 44           |
| E. Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Parak Acil Online ..... | 47           |
| F. Teori Implementasi Kebijakan.....                                            | 49           |
| G. <i>Good Governance Dalam Pelayanan Publik</i> .....                          | 53           |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                          | <b>56</b>    |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                                        | 56           |
| B. Lokasi Penelitian.....                                                       | 57           |
| C. Data dan sumber Data .....                                                   | 58           |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                                                 | 61           |
| E. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data .....                              | 67           |
| F. Analisis Data.....                                                           | 68           |

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>       | <b>71</b>  |
| A. Penyajian Data .....                                              | 71         |
| 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                             | 71         |
| 2. Ragam Data Lapangan yang Disajikan .....                          | 74         |
| 3. Penyajian Data Observasi Aplikasi Parak Acil Online .....         | 76         |
| 4. Penyajian Data Wawancara Petugas .....                            | 81         |
| 5. Triangulasi Data Implementasi Asas Pelayanan Publik .....         | 84         |
| 6. Penyajian Data Pengalaman Pengguna Layanan.....                   | 85         |
| 7. Pola Pengalaman Pengguna Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin ..... | 92         |
| B. Analisis Data.....                                                | 94         |
| 1. Analisis Implementasi Asas Keterbukaan .....                      | 94         |
| 2. Analisis Implementasi Asas Akuntabilitas.....                     | 100        |
| 3. Analisis Implementasi Asas Kepastian Hukum .....                  | 105        |
| 4. Analisis Pengalaman Pengguna Layanan.....                         | 110        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                            | <b>117</b> |
| A. Simpulan.....                                                     | 117        |
| B. Saran - Saran.....                                                | 119        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                          | <b>121</b> |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>                                      | <b>129</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 3. 1 Pedoman Pengumpulan Data Penelitian .....                                               | 633 |
| Tabel 4. 1 Ragam Data Lapangan dalam Penyajian BAB IV .....                                        | 75  |
| Tabel 4. 2 Ringkasan Hasil Observasi Aplikasi Parak Acil Online .....                              | 76  |
| Tabel 4. 3 Matriks Wawancara Petugas UPTD/Disdukcapil .....                                        | 81  |
| Tabel 4. 4 Triangulasi Data Implementasi Asas Keterbukaan, Akuntabilitas, dan Kepastian Hukum..... | 84  |
| Tabel 4. 5 Identitas Informan Masyarakat Pengguna Layanan Parak Acil Online                        | 86  |
| Tabel 4. 6 Ringkasan Pengalaman Pengguna Berdasarkan Aspek Wawancara .                             | 91  |
| Tabel 4. 7 Pola Pengalaman Pengguna Berdasarkan Umur .....                                         | 93  |
| Tabel 4. 8 Pola Pengalaman Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                | 944 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                             |       |
|-------------------------------------------------------------|-------|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian .....               | 13030 |
| Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara .....                      | 1399  |
| Lampiran 3 Observasi aplikasi Parak Acil Online .....       | 1433  |
| Lampiran 4 Checklist dokumentasi pendukung .....            | 16060 |
| Lampiran 5 Penetapan Judul dan Pembimbing .....             | 1611  |
| Lampiran 6 Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal .....       | 1622  |
| Lampiran 7 Berita Acara Telah Ujian Proposal .....          | 1633  |
| Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian .....                      | 1644  |
| Lampiran 9 Surat Selesai Riset .....                        | 1655  |
| Lampiran 10 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif ..... | 1666  |
| Lampiran 11 Sertifikat Baca Tulis Al-Quran .....            | 1677  |
| Lampiran 12 Sertifikat Keterampilan Komputer .....          | 1688  |
| Lampiran 13 Sertifikat Toefl .....                          | 1699  |
| Lampiran 14 Surat Keterangan Perolehan SKK .....            | 17070 |