

## 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.