

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dinamika era globalisasi yang membawa tantangan sekaligus peluang, Aparatur Sipil Negara (ASN) mengemban tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang prima dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Upaya ini berakar pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yakni sebuah konsensus regulatif yang dibangun secara sinergis oleh pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta demi menciptakan tata pamong yang ideal.¹ Masyarakat setiap waktu selalu menuntut transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Pelayanan pada hakikatnya merupakan sebuah manifestasi upaya untuk memfasilitasi dan mengakomodasi segala kebutuhan penerima layanan (konsumen). Dalam konteks ini, masyarakat bertindak sebagai konsumen yang merasakan asas kemanfaatan dari program kerja yang dijalankan oleh institusi penyedia layanan beserta aparturnya. Melalui struktur birokrasinya, pemerintah memegang peran sentral sebagai salah satu organisasi penyedia layanan publik terbesar di berbagai negara. Namun pemerintah masih memiliki banyak kekurangan di bidang pelayanan. Penerapan teknologi dalam pelayanan

¹ Sarinah, Muhtar Dahri, dan Harmani, *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN di Perguruan Tinggi)* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hlm, 115.

publik belum selalu diikuti oleh kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital secara mandiri.

Menurut Albrecht, sebagaimana dikutip Sedarmayanti, pelayanan juga dipandang sebagai orientasi menyeluruh dari suatu institusi guna memastikan kualitas yang diterima oleh pengguna jasa menjadi roda penggerak utama dalam operasional organisasi.² Selaras dengan pandangan tersebut, Moenir (dalam Pasolong) mengartikan pelayanan sebagai sebuah mekanisme pemenuhan kebutuhan yang melibatkan interaksi dan tindakan langsung dari pihak lain.³ Sementara itu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Pasolong) menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh rangkaian aktivitas penyediaan barang atau jasa yang diorientasikan untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat.⁴ Melengkapi konseptualisasi di atas, Gronroos (dalam Ratminto) menguraikan pelayanan sebagai sebuah stimulasi atau rangkaian kegiatan abstrak (*intangible*) yang timbul akibat adanya interaksi mutual antara konsumen dengan personel maupun fasilitas yang disediakan oleh lembaga penyedia jasa. Rangkaian interaksi tersebut pada dasarnya ditujukan sebagai instrumen solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.⁵

² Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Mandar Maju, 2010), hlm, 5.

³ Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi* (Alfabeta, 2013), hlm, 32.

⁴ Harbani Pasolong, *Teori Kepemimpinan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm, 147.

⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Pustaka Pelajar, 2005), hlm, 10.

Guna memperdalam pemahaman setelah meninjau konsepsi pelayanan secara umum, orientasi pembahasan perlu diarahkan pada ranah pelayanan publik. Dalam perspektif Kotler (sebagaimana dinukil oleh Sinambela), pelayanan publik diartikan sebagai seluruh rangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh otoritas pemerintah terhadap masyarakat luas yang memberikan dampak kemanfaatan serta kepuasan kolektif, meskipun output yang dihasilkan tidak selalu mewujud dalam komoditas fisik.⁶ Selaras dengan hal tersebut, Agung Kurniawan memandang pelayanan publik sebagai sebuah tindakan akomodatif atau pemenuhan urgensi bagi individu maupun kelompok yang memiliki keterkaitan kepentingan dengan institusi penyedia layanan, di mana proses pelaksanaannya wajib berpedoman pada regulasi dasar serta prosedur baku yang telah dilegalkan.⁷

Menurut sudut pandang yuridis, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, merumuskan pelayanan publik sebagai segenap aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur atau instansi terkait. Kegiatan ini diorientasikan baik sebagai langkah konkret dalam mengakomodasi ekspektasi penerima layanan, maupun sebagai wujud kepatuhan terhadap implementasi peraturan

⁶ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, kebijakan, dan implementasi* (Bandung: Bumi Aksara, 2006), hlm, 4.

⁷ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005), hlm, 6.

perundang-undangan yang berlaku.⁸ Lebih lanjut, kebijakan negara juga melakukan klasifikasi terhadap ranah ini melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. Tipologi pelayanan publik diorganisasikan ke dalam tiga kategori utama yang didasarkan pada karakteristik, substansi kegiatan, serta bentuk output yang dihasilkan, yang meliputi: (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa.⁹

Ketentuan hukum yang secara khusus mengatur tentang prinsip, kewajiban, hak, serta standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menjadi acuan utama bagi instansi pemerintahan, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ada 12 Asas dalam Undang-Undang tersebut, Tiga di antaranya, yaitu Akuntabilitas, Keterbukaan, dan Kepastian Hukum¹⁰. Perlu dicek di lapangan apakah tiga Asas ini diwujudkan dalam pelayanan publik.

Implementasi asas keterbukaan secara eksplisit diamanatkan dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menetapkan

⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. <http://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Keputusan+Menteri+Pendayagunaan+Aparatur+Negara+Nomor+25+Tahun+2004+&tentang=&nomor=>

⁹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Keputusan+Menteri+Pendayagunaan+Aparatur+Negara+Nomor+63+Tahun+2003&tentang=&nomor=>

¹⁰ Sembilan Asas yang lain di antaranya, kepentingan umum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

bahwa transparansi menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip ini diintensifkan melalui ketentuan Pasal 23 ayat (5), di mana otoritas terkait diwajibkan untuk menyediakan informasi yang bersifat terbuka sekaligus mudah diakses oleh publik. Adapun klasifikasi informasi yang dimaksud meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, mekanisme pengelolaan pengaduan, hingga evaluasi penilaian kinerja, sebagaimana diatur pada ayat (4) dalam pasal yang sama. Ketentuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi bukan hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional dan wajib dipenuhi. Selain itu, Pasal 28 ayat (1) dan ayat (3) juga mengatur kewajiban penyelenggara untuk mengumumkan secara jelas dan terbuka setiap perbaikan sarana pelayanan publik, termasuk batas waktu penyelesaiannya, sebagai bentuk keterbukaan kepada masyarakat.

Selain keterbukaan, asas akuntabilitas memegang peranan krusial sebagai landasan operasional dalam regulasi ini. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf i, ditegaskan bahwa seluruh tata kelola pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Manifestasi yuridis dari prinsip ini tercermin dalam Pasal 25 ayat (1), yang membebankan kewajiban kepada penyelenggara maupun pelaksana untuk mengelola sarana serta prasarana penunjang secara akuntabel. Urgensi nilai pertanggungjawaban ini juga dipertegas dalam Pasal 30 ayat (1), yang mensyaratkan bahwa distribusi pelayanan berjenjang wajib diselenggarakan atas dasar transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Asas ini juga seharusnya tercermin dalam perilaku pelaksana tugas pelayanan, sebagaimana diatur dalam Pasal 34 huruf h, yang

mengharuskan setiap pelaksana menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.

Sebagai salah satu fundamen yuridis, asas kepastian hukum ditekankan secara tegas dalam Pasal 4 huruf b. Dalam menilik orientasi kebijakannya, Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa kodifikasi aturan ini sejatinya ditujukan untuk menggaransi kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat selaku pengguna jasa dan aparat selaku penyelenggara pelayanan. Target strategis tersebut diperkuat kembali oleh Pasal 3 huruf d, yang memproyeksikan perwujudan perlindungan hukum bagi warga negara sebagai tujuan utama. Melalui eksistensi asas kepastian hukum ini, pola pelayanan publik diharapkan dapat berjalan secara konsisten, prediktif, serta senantiasa selaras dengan koridor perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai bentuk transformasi digital pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin meluncurkan inovasi berbasis teknologi bernama Parak Acil Online pada bulan Mei tahun 2023, yang secara resmi diperkenalkan oleh Wakil Wali Kota Banjarmasin, H. Ariefin Noor. Inovasi ini merupakan tindak lanjut dari arahan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang sejak tahun 2019 telah menerapkan program nasional Dukcapil *Go Digital*, yaitu perubahan sistem pelayanan dari manual menjadi digital melalui dokumen yang ditandatangani secara elektronik, seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.

Video yang ditayangkan oleh kanal YouTube Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin memberikan informasi lebih jauh tentang aplikasi Parak Acil Online yang Sejalan dengan misi ke-6 Pemerintah Kota Banjarmasin, yaitu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berbasis teknologi informasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil turut melakukan transformasi dari sistem pelayanan tatap muka (offline) menjadi sistem daring (online). Aplikasi Parak Acil Online yang merupakan akronim dari “Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Online” menjadi media utama untuk masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara praktis, cepat, dan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.¹¹

Jenis layanan yang tersedia dalam aplikasi ini meliputi: pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), dan layanan perpindahan penduduk. Seluruh proses dapat diakses melalui website resmi dengan sistem web-based, cukup dengan membuka browser dan mengetikkan alamat parakacil.banjarmasinkota.go.id, masyarakat akan diarahkan langsung ke tampilan awal aplikasi. Untuk mengakses layanan, pengguna diwajibkan membuat akun dengan mengisi formulir digital yang disediakan. Aplikasi ini juga telah terintegrasi dengan

¹¹ Disdukcapil Banjarmasin, “Video Inovasi Parak Acil Online Disdukcapil Kota Banjarmasin,” *YouTube*, 5 Oktober 2023, <https://www.youtube.com/watch?v=TI50bN-mkZw>.

Banjarmasin Pintar, sehingga pemilik akun pada sistem tersebut dapat langsung mengakses Parak Acil Online.¹²

Keunggulan aplikasi ini juga terlihat pada fleksibilitas dalam mencetak dokumen. Misalnya, Kartu Keluarga dan surat pindah dapat dicetak sendiri oleh pengguna, sementara Akta Kelahiran dan Akta Kematian bisa dicetak mandiri atau melalui layanan PAKASAM pada akhir pekan. Adapun KTP elektronik dan KIA dapat diambil langsung di kecamatan sesuai domisili atau dikirim melalui layanan pos dan COD.¹³

Adanya Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 47 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Aplikasi Parak Acil Online memperkuat legitimasi dan pengaturan teknis operasional dari sistem ini. Di tingkat nasional, pengembangan dan implementasi Parak Acil Online bersandar pada regulasi sekunder yang komprehensif. Landasan tersebut mencakup Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 terkait persyaratan dan prosedur pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil, yang kemudian dipertegas melalui Permendagri Nomor 108 Tahun 2019. Selain itu, aspek teknis operasionalnya mengacu pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan daring, serta Permendagri Nomor 102 Tahun 2019 yang mengatur hak akses dan pemanfaatan data. Guna memperkuat integrasi lokal, Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2020 tentang

¹² Banjarmasin, “Video Inovasi Parak Acil Online Disdukcapil Kota Banjarmasin.”

¹³ Banjarmasin, “Video Inovasi Parak Acil Online Disdukcapil Kota Banjarmasin.”

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan turut hadir sebagai payung hukum utama di tingkat daerah.

Selain berlandaskan pada aturan perundang-undangan, prinsip kemaslahatan juga menjadi aspek penting yang mendasari kebijakan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan kaidah ushul fiqh yang berbunyi:

تَصَرُّفُ الْأِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَةِ مَنُوطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

yang artinya kebijakan atau tindakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya harus didasarkan pada kemaslahatan (manfaat) umum. Dengan demikian, inovasi digital melalui Aplikasi Parak Acil Online dapat dipahami bukan hanya sekadar transformasi administratif, melainkan juga wujud dari tanggung jawab pemerintah dalam memberikan kemudahan, efektivitas, dan kebermanfaatan bagi masyarakat.

Sebelum adanya inovasi ini, warga Kota Banjarmasin masih harus mendatangi langsung kantor Disdukcapil atau UPTD di kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukan. Kini, cukup melalui browser di *smartphone*, layanan dapat diakses dari mana saja dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam konteks ini, penting untuk menelaah sejauh mana penerapan Aplikasi Parak Acil Online telah mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada tiga asas utama, yakni keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Ketiga asas ini akan menjadi objek penelitian utama dalam skripsi ini untuk mengukur sejauh mana sistem digital

yang diterapkan mampu memberikan pelayanan yang terbuka terhadap informasi, bertanggung jawab dalam pelaksanaan, serta menjamin kejelasan dan kepastian prosedur hukum bagi masyarakat pengguna layanan.

Penulis tertarik untuk mengangkat topik ini dalam sebuah penelitian Skripsi dengan judul **“Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Melalui Aplikasi Parak Acil Online (Perspektif UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)”**

B. Rumusan Masalah

Bersandarkan pada pemaparan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka fokus permasalahan utama yang mendasari pelaksanaan penelitian skripsi ini adalah:

1. Bagaimana implementasi peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik khususnya asas keterbukaan, akuntabilitas dan kepastian hukum di bidang administrasi kependudukan yang diberikan melalui aplikasi Parak Acil Online di Banjarmasin?
2. Bagaimana pengalaman pengguna layanan pencatatan sipil melalui Aplikasi Parak Acil Online?

C. Tujuan Penelitian

Berpijak pada identifikasi rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan implementasi peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik, khususnya asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam layanan

administrasi kependudukan melalui aplikasi Parak Acil Online di Kota Banjarmasin.

2. Mengungkap pengalaman masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin melalui aplikasi Parak Acil Online, yang bisa dijadikan umpan balik bagi penyedia layanan.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penulisan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara signifikan, baik dari dimensi teoretis maupun praktis, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan dapat menjadi media akselerasi dan pengembangan khazanah keilmuan pada bidang yang menjadi objek kajian, serta memperluas cakrawala informasi dan literasi bagi peneliti maupun pembaca secara umum terkait isu yang diteliti.
 - b. Memberikan kerangka eksplanasi dan deskripsi yang lebih komprehensif mengenai realisasi dan implementasi regulasi perundang-undangan di sektor administrasi kependudukan, khususnya yang diwujudkan melalui platform aplikasi Parak Acil Online di Kota Banjarmasin.
2. Manfaat Praktis
 - a. Berfungsi sebagai bahan rujukan, rekomendasi, sekaligus masukan

konstruktif bagi jajaran otoritas pemerintah maupun masyarakat luas dalam mengoptimalkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan pelayanan publik, terutama pada klaster administrasi kependudukan berbasis digital lewat aplikasi Parak Acil Online Kota Banjarmasin.

- b. Diharapkan dapat memberikan manfaat langsung kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara lebih mudah, efektif, dan efisien melalui aplikasi Parak Acil Online Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Guna mengeliminasi ambiguitas dan menyelaraskan persepsi dalam ruang lingkup kajian ini, peneliti merumuskan batasan operasional terhadap beberapa konsep sentral sebagai berikut:

1. Pelayanan Pencatatan Sipil

Pelayanan pencatatan sipil merupakan manifestasi dari rangkaian penataan administrasi kependudukan yang berfokus pada kodifikasi peristiwa penting yang dialami oleh subjek hukum, meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak, pergantian nama, hingga perubahan status kewarganegaraan, yang diimplementasikan oleh instansi berwenang berdasarkan koridor hukum.¹⁴

¹⁴ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 angka 15. <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Republik+Indonesia%2C+UndangUndang+Nomor+24+Tahun+2013+tentang+Perubahan+atas+Undang-Undang+Nomor+23+Tahun+2006>.

Dalam konteks penelitian ini, konsep tersebut dioperasionalkan sebagai bentuk layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin melalui platform digital Parak Acil Online guna memfasilitasi publik dalam memperoleh dokumen autentik secara daring.

Penelitian ini difokuskan hanya pada administrasi kependudukan yang dapat diajukan secara langsung oleh masyarakat melalui aplikasi Parak Acil Online. Penelitian ini membatasi dan tidak mencakup administrasi kependudukan secara tatap muka (luring/loket fisik) maupun pelayanan administrasi kependudukan di luar fitur aplikasi Parak Acil Online.

Ruang lingkup pengujian terhadap aplikasi Parak Acil Online dibatasi pada kinerja antarmuka (interface), alur pengajuan sistem, serta efektivitas fitur pelayanan pencatatan sipil berbasis mobile/web. Penelitian ini tidak membedah aspek teknis *coding*, keamanan siber (*cybersecurity* level tinggi), atau arsitektur infrastruktur IT internal milik Disdukcapil Kota Banjarmasin.

2. Parak Acil Online

Parak Acil Online merupakan inovasi berbasis aplikasi digital yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin untuk mentransformasi aksesibilitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil ke dalam sistem elektronik. Platform ini berfungsi sebagai instrumen pengajuan dokumen, pembaruan data, serta

pemrosesan pencatatan sipil secara mandiri tanpa mengharuskan pemohon hadir secara fisik di loket pelayanan. Pada penelitian ini, Parak Acil Online diposisikan sebagai instrumen pelayanan publik digital yang diadopsi oleh Disdukcapil Kota Banjarmasin dalam tata kelola urusan kependudukan masyarakat.¹⁵

3. Perspektif

Perspektif adalah cara pandang atau sudut pandang yang digunakan untuk memahami, menilai, dan menganalisis suatu objek atau permasalahan berdasarkan kerangka teori maupun ketentuan tertentu. Perspektif dalam penelitian berfungsi sebagai landasan untuk melihat kesesuaian antara praktik yang terjadi dengan norma atau aturan yang berlaku. Perspektif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sudut pandang Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam menganalisis pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Parak Acil Online Kota Banjarmasin, khususnya ditinjau dari asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum.¹⁶

Penggunaan perspektif dalam penelitian ini dibatasi secara khusus hanya pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, yaitu terbatas pada tiga asas: keterbukaan,

¹⁵ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, "Parak Acil Online," diakses dari aplikasi dan media pelayanan resmi Disdukcapil Kota Banjarmasin. <https://parakacil.banjarmasinkota.go.id/>

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 93.

akuntabilitas, dan kepastian hukum. Asas-asas pelayanan publik lainnya yang terdapat dalam undang-undang tersebut tidak masuk dalam fokus analisis penelitian ini.

4. Undang-Undang Pelayanan publik

Regulasi ini merupakan norma hukum yang mengkodifikasi asas, standar baku, hak dan kewajiban, serta tata cara pengelolaan pelayanan publik demi menjamin kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan aparatur negara. Ruang lingkup Undang-Undang Pelayanan Publik dalam kajian ini secara spesifik merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang diposisikan sebagai kerangka analitis normatif untuk membedah kualitas layanan digital pada aplikasi Parak Acil Online Kota Banjarmasin, dengan fokus penelaahan pada pilar keterbukaan, akuntabilitas, serta kepastian hukum.¹⁷

Penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik dalam penelitian ini dibatasi pada norma-norma pengawasan dan standar pelayanan yang dialami langsung oleh masyarakat pengguna (*user*). Penelitian ini tidak membahas keseluruhan bab/pasal dalam UU No. 25 Tahun 2009, seperti ketentuan sanksi administratif kelembagaan, pembentukan Ombudsman, maupun tata kelola anggaran penyelenggara.

¹⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=UndangUndang+Nomor+25+Tahun+2009+tentang+Pelayanan+Publik>.

5. Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan adalah prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengharuskan setiap informasi mengenai pelayanan disampaikan secara jelas, mudah diakses, mudah dipahami, dan terbuka kepada masyarakat. Asas ini diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta berkaitan dengan kewajiban penyelenggara untuk menyediakan informasi pelayanan kepada masyarakat secara terbuka. Dalam penelitian ini, asas keterbukaan dimaknai sebagai keterbukaan informasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Parak Acil Online, yang meliputi keterbukaan prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, estimasi waktu pelayanan, informasi alur pengajuan dokumen, serta mekanisme pengaduan layanan yang dapat diakses masyarakat secara daring.¹⁸

Indikator keterbukaan dalam penelitian ini dibatasi pada ketersediaan dan kemudahan akses informasi yang ditampilkan di dalam antarmuka aplikasi Parak Acil Online serta media informasi resminya. Aspek keterbukaan dokumen/data internal Disdukcapil yang bersifat rahasia negara atau rahasia pribadi penduduk tidak termasuk dalam cakupan penulisan ini.

¹⁸ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Pasal 4 huruf h. <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Undang-Undang+Nomor+25+Tahun+2009+tentang+Pelayanan+Publik>.

6. Asas Akuntabilitas

Asas akuntabilitas dipahami sebagai pilar penyelenggaraan pelayanan publik yang menegaskan bahwa seluruh proses serta output dari kinerja pelayanan wajib dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan moral. Doktrin ini diakomodasi dalam Pasal 4 huruf i Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini, asas tersebut diartikan sebagai komitmen dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dalam mengoperasikan aplikasi Parak Acil Online, yang diukur melalui parameter kejelasan kompetensi petugas, akurasi standar pelayanan, efektivitas penanganan pengaduan, respons terhadap kekeliruan sistem, serta transparansi pertanggungjawaban proses kepada pengguna layanan.¹⁹

Penilaian akuntabilitas dibatasi pada tingkat kepastian proses dan kejelasan laporan status pengajuan dokumen yang diterima oleh masyarakat (*real-time tracking*), serta respon sistem terhadap keluhan pengguna. Penelitian ini tidak mengukur akuntabilitas keuangan instansi atau laporan kinerja tahunan (*LAKIP*) Disdukcapil secara komprehensif.

7. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum adalah prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjamin adanya landasan hukum, kejelasan

¹⁹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Pasal 4 huruf i. <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Undang-Undang+Nomor+25+Tahun+2009+tentang+Pelayanan+Publik>.

prosedur, konsistensi pelayanan, serta perlindungan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Asas ini ditegaskan dalam Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini, asas kepastian hukum dimaknai sebagai adanya kejelasan dasar hukum, kepastian prosedur, kepastian waktu penyelesaian layanan, konsistensi penerapan aturan, serta perlindungan hak masyarakat dalam penggunaan aplikasi Parak Acil Online pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin.²⁰

Asas kepastian hukum dibatasi pada kepastian masa berlaku/status keabsahan dokumen digital yang dihasilkan, kesesuaian durasi waktu penyelesaian (*SOP*) dengan fakta di lapangan, serta kejelasan dasar hukum operasional aplikasi. Penelitian ini tidak menguji materiil (*judicial review*) keabsahan peraturan daerah atau peraturan walikota yang menaungi aplikasi tersebut.

F. Penelitian Terdahulu

Pada tahapan ini, peneliti memaparkan telaah terhadap beberapa studi terdahulu yang relevan guna memberikan gambaran komparatif serta menegaskan posisi teoretis dari penelitian yang sedang berjalan. Kajian-kajian tersebut di antaranya:

Karya pertama adalah skripsi Cindy Feliana Saputri, mahasiswa Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas

²⁰ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Pasal 4 huruf b. <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Undang-Undang+Nomor+25+Tahun+2009+tentang+Pelayanan+Publik>.

Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2023, yang berjudul “Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta)”.²¹ sebuah penelitian skripsi yang mengulas proses implementasi inovasi kebijakan melalui Program Aplikasi Alpukat Betawi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, beserta pemetaan faktor pendukung dan penghambatnya. Temuan studi tersebut mengonfirmasi bahwa program Alpukat Betawi terbukti efektif menjadi instrumen solusi dalam mengoptimalkan performa pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan. Hal tersebut diwujudkan melalui pemenuhan standar pelayanan yang mencakup ketepatan prosedur, efisiensi waktu, transparansi biaya, legalitas produk layanan, ketersediaan sarana prasarana, serta kapabilitas kompetensi aparatur.

Titik temu (persamaan) antara studi di atas dengan penelitian ini terletak pada kesamaan objek material, yakni sama-sama mengkaji adopsi aplikasi berbasis daring (*online*) sebagai bentuk inovasi dalam tata kelola administrasi kependudukan. Sebaliknya, distingsi (perbedaan) mendasar terletak pada fokus kajian yang diangkat oleh Cindy Feliana Saputri, di mana studinya menitikberatkan pada analisis kebijakan inovasi digital serta determinan yang memengaruhi pelaksanaannya di level Provinsi DKI

²¹ Cindy Feliana Saputri, “Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta)” (Skripsi, UIN Walisongo, 2023).

Jakarta. Sementara itu, penelitian ini membedah objek melalui pisau analisis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan menitikberatkan evaluasi pada dimensi asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Perbedaan berikutnya juga tercermin pada lokus penelitian, di mana penelitian terdahulu bertempat di Provinsi DKI Jakarta, sedangkan penelitian ini mengambil lokus di Kota Banjarmasin.

Karya kedua adalah artikel Maulida Putri Rahmawati dan Muhammad Fatchuriza yang diterbitkan jurnal ilmiah yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal”. Hasil artikel ilmiah tersebut menunjukkan bahwa platform digital tersebut berhasil mengaktualisasikan mayoritas tipologi inovasi sektor publik, yang meliputi aspek inovasi produk, pembaruan proses, mekanisasi metode pelayanan, reformasi strategi/kebijakan, hingga pengembangan sistem terpadu. Keberhasilan inovasi ini disokong oleh kemitraan yang solid dengan jajaran pemerintah desa/kelurahan, ketersediaan infrastruktur sarana prasarana yang representatif, serta kapasitas kompetensi petugas yang andal. Di sisi lain, kendala operasional yang ditemukan di lapangan mencakup ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan kuantitas

personel, serta masih rendahnya literasi masyarakat terhadap dokumen persyaratan administrasi.²²

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas aplikasi pelayanan kependudukan. Perbedaannya, penelitian yang dilakukan oleh Maulida Putri Rahmawati dan Muhammad Fatchuriza membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Pak Dalman* di Kabupaten Kendal. Perspektif yang digunakan adalah tipologi inovasi pelayanan publik, dengan melihat dimensi produk, proses, metode, strategi, dan sistem. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada perspektif analisis, di mana penelitian penulis menggunakan pendekatan Sosiologis Hukum, sedangkan penelitian Maulida lebih menitikberatkan pada inovasi pelayanan. Dari segi lokasi, penelitian Maulida dilakukan di Kabupaten Kendal, sementara penelitian penulis difokuskan di Kota Banjarmasin.

Karya ketiga adalah skripsi Nita Amelia, mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik tahun 2023, yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan E-KTP melalui Website Parak Acil Online pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan

²² Maulida Putri Rahmawati dan Muhammad Fatchuriza, “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal,” *As-Siyasah : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 6, no. 2 (2021): 28–39.

Banjarmasin Utara”.²³ Skripsi ini menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan e-KTP melalui Parak Acil Online cukup efektif, meskipun masih terdapat kendala berupa kurangnya informasi yang disediakan serta keterbatasan sumber daya manusia.

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas aplikasi Parak Acil Online. Perbedaannya, Penelitian yang dilakukan oleh Nita Amelia berfokus pada efektivitas pelayanan penerbitan e-KTP melalui aplikasi Parak Acil Online di UPTD Kecamatan Banjarmasin Utara. Perspektif yang digunakan adalah efektivitas pelayanan dengan menilai faktor pendukung dan penghambat teknis. Hal ini berbeda dengan penelitian penulis yang menekankan pada implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik dengan fokus pada tiga asas pokok, yakni keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Perbedaan lainnya terletak pada ruang lingkup penelitian, di mana penelitian Nita hanya terbatas pada pelayanan e-KTP dan di salah satu kecamatan saja, sedangkan penelitian penulis mencakup beberapa jenis layanan pada aplikasi Parak Acil Online pada tiga wilayah UPTD yang menjadi lokasi penelitian.

Karya keempat adalah buku Richard Heeks yang berjudul *“Implementing and Managing eGovernment: An International Text”*, Dalam bukunya, Heeks menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi tiga faktor utama: kelembagaan yang

²³ Nita Amelia, “Efektivitas Pelayanan Penerbitan E-KTP Melalui Website Parak Acil Online Pada UPTD Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Utara” (Skripsi, Universitas Lambung Mangkurat, 2023), hlm, 4.

adaptif, kerangka hukum yang mendukung, serta kesiapan teknologi dan budaya pengguna. Ia juga menyoroti adanya kesenjangan antara desain sistem digital dan realitas lapangan (*design–reality gap*) yang sering menyebabkan kegagalan layanan publik digital.

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas implementasi *e-government* dalam pelayanan publik. Perbedaannya dengan penelitian penulis terletak pada perspektif dan ruang lingkup. Buku Heeks lebih menekankan pada kajian konseptual dan global mengenai implementasi e-government di berbagai negara berkembang, sedangkan penelitian penulis berfokus secara lokal pada implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik dalam aplikasi Parak Acil Online di Kota Banjarmasin. Dari sisi metodologi, karya Heeks bersifat teoretis dan konseptual, sementara penelitian penulis menggunakan pendekatan Sosiologi Hukum melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan.²⁴

Karya kelima skripsi Bumi Ayu Wulandari, mahasiswi Universitas Lambung Mangkurat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik tahun 2023, yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

²⁴ Richard Heeks, *Implementing and Managing eGovernment: An International Text* (SAGE Publications Ltd, 2006).

(Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin”.²⁵ Skripsi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Parak Acil Online berjalan cukup baik berdasarkan teori implementasi kebijakan George Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Namun, kendala tetap ada, seperti masih adanya masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi serta masalah jaringan. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan perlunya sosialisasi berkala dan kerja sama dengan provider jaringan.

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas aplikasi Parak Acil Online. Perbedaannya, Penelitian Bumi Ayu Wulandari menelaah implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui Parak Acil Online dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Perbedaannya dengan penelitian penulis terletak pada perspektif yang digunakan, di mana penelitian Bumi Ayu menekankan pada teori kebijakan publik, sementara penelitian penulis menggunakan kerangka Undang-Undang Pelayanan Publik. Dari sisi lokasi sama-sama di Banjarmasin, namun ruang lingkup penelitian berbeda; penelitian Bumi Ayu menekankan pada pelaksanaan kebijakan secara umum, sedangkan penelitian penulis lebih

²⁵ Ayu Wulandari Bumi, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Parak Acil) Online di Kota Banjarmasin” (Skripsi, Universitas Lambung Mangkurat, 2024), hlm, 4.

menitikberatkan pada pemenuhan asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

Karya keenam adalah artikel Nwoba, M., Nwokwu, M., & Egba, N, yang berjudul “*E-Governance Compliance and Service Delivery in Ebonyi State Civil Service*” yang dimuat dalam *NG Journal of Social Development*, Artikel ini mengkaji efektivitas layanan publik digital di Nigeria, khususnya terkait kepatuhan pada prinsip *e-government* dan respons masyarakat. Hasil penelitian menemukan bahwa tantangan utama adalah infrastruktur digital yang belum merata, rendahnya literasi digital, dan lemahnya pengawasan hukum.

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas digitalisasi pelayanan publik. Perbedaannya dengan penelitian penulis terdapat pada perspektif, lokasi, dan metodologi. Artikel ini menggunakan perspektif kepatuhan terhadap prinsip *e-government* secara umum, sementara penelitian penulis berfokus pada implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Dari sisi lokasi, penelitian Nwoba dilakukan di Nigeria, sedangkan penelitian penulis berfokus di Kota Banjarmasin, Indonesia. Dari segi metodologi, artikel ini menekankan analisis kajian kebijakan dengan lingkup makro, sementara

penelitian penulis menggunakan pendekatan Sosiologi Hukum melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan secara langsung.²⁶

Karya ketujuh adalah skripsi Adela Majdiya, mahasiswi Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Publik tahun 2024, yang berjudul “Institusi dan Kebijakan Publik: Efektivitas Implementasi Kebijakan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur Tahun 2023”.²⁷ Skripsi ini menunjukkan bahwa aplikasi IKD cukup efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih menghadapi kendala teknis dan keterbatasan pemahaman masyarakat.

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas aplikasi digital di bidang administrasi kependudukan. Perbedaannya, Penelitian Adela Majdiya berfokus pada efektivitas implementasi kebijakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Suku Dinas Dukcapil Jakarta Timur. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian, di mana penelitian Adela mengkaji aplikasi IKD di Jakarta Timur, sedangkan penelitian penulis meneliti aplikasi Parak Acil Online di Kota Banjarmasin. Dari perspektif, penelitian Adela

²⁶ Martin Nwoba dkk., “E-Governance Compliance and Service Delivery in Ebonyi State Civil Service: A Study of Selected Ministries,” *NG Journal of Social Development* 14, no. 1 (2024): 19–31.

²⁷ Adela Majdiya, “Institusi dan Kebijakan Publik: Efektivitas Implementasi Kebijakan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur Tahun 2023” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2024), hlm, 4.

menggunakan analisis efektivitas implementasi kebijakan, sedangkan penelitian penulis lebih menekankan pada implementasi asas pelayanan publik berdasarkan undang-undang.

Karya kedelapan adalah penelitian yang dilakukan oleh Siti Herdiati dengan judul *“Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online melalui Sistem Parak Acil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin”*.²⁸ Penelitian ini berangkat dari permasalahan kualitas pelayanan publik secara online, seperti gangguan jaringan dan sistem, ketidaksesuaian data, serta keterbatasan jumlah operator. Dengan menggunakan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini menganalisis pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online serta faktor penghambat dan pendukungnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan melalui aplikasi Parak Acil belum sepenuhnya efektif, karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan petugas, kurangnya sosialisasi, kendala teknis seperti jaringan dan server, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan. Adapun faktor pendukungnya adalah adanya dasar hukum yang jelas, komitmen dari pelaksana, kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, serta upaya membangun citra positif birokrasi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas aplikasi Parak Acil Online sebagai sarana layanan

²⁸ Siti Herdiati, “Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Online Melalui Sistem Parak Acil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin,” *As-Siyasah : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 9, no. 2 (2024): 128.

administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin. Namun, perbedaannya terletak pada perspektif kajian. Penelitian Herdiati lebih menekankan pada efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi Parak Acil, sedangkan penelitian penulis berfokus pada implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik terhadap aplikasi Parak Acil Online, dengan perhatian khusus pada asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

G. Sistematika Kepenulisan

Guna memberikan gambaran alur pemikiran yang sistematis, penyusunan skripsi ini diorganisasikan ke dalam beberapa bagian utama sebagai berikut:

Bagian awal terdiri dari elemen-elemen formal skripsi yang meliputi halaman judul, lembar pernyataan keaslian tulisan, lembar persetujuan dan pengesahan, abstrak, halaman persembahan, kata pengantar, pedoman transliterasi, daftar isi, serta daftar lampiran. Selanjutnya, bagian inti dari penelitian ini dielaborasikan ke dalam bab-bab pembahasan dengan rincian sub-bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Bab ini merupakan kerangka dasar penelitian yang memuat latar belakang masalah sebagai basis urgensi dilakukannya kajian, rumusan masalah yang mengidentifikasi poin-poin krusial yang diteliti, tujuan penelitian, signifikansi (manfaat) penelitian, tinjauan terhadap penelitian terdahulu, definisi operasional untuk menyamakan persepsi konseptual, serta sistematika penulisan itu sendiri.

Bab II Landasan Teori, Bab ini menyajikan kerangka teoretis yang relevan sebagai pisau analisis dalam membedah objek kajian. Pembahasan di dalamnya mencakup telaah literatur mengenai konseptualisasi pelayanan publik, asas-asas pelayanan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, serta teori implementasi kebijakan publik yang bersumber dari buku ilmiah maupun literatur terkait.

Bab III Metode Penelitian, Bab ini menguraikan metodologi yang diaplikasikan dalam pengumpulan dan pengolahan data, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek kajian, lokus (lokasi) penelitian, klasifikasi data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode pengolahan data.

Bab IV Bab ini memuat bagian inti analisis, yang berisikan pemaparan data yang telah dihimpun di lapangan beserta analisis komprehensif terhadap temuan hasil penelitian.

Bab V Penutup, terdiri dari simpulan dan saran.