

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Kajian ini diaplikasikan melalui jenis penelitian hukum empiris, yaitu sebuah model penelaahan berbasis studi lapangan (*field research*) yang diorientasikan untuk mengkaji serta menganalisis efektivitas hukum dalam realitas sosial masyarakat. Penelitian hukum empiris ini bersandar pada penggalan data primer sebagai basis data utama, di mana pengumpulan dan penghimpunan informasinya diperoleh secara langsung dari lapangan. Guna memperkuat analisis data lapangan tersebut, penelitian ini ditopang oleh kajian literatur yang berfungsi sebagai landasan teoretis, seperti buku ilmiah, artikel jurnal nasional maupun internasional, serta bahan pustaka relevan lainnya yang kompatibel dengan tema sentral penelitian.¹

2. Pendekatan Penelitian

Berkenaan dengan jenis penelitian di atas, instrumen pendekatan yang diintegrasikan dalam skripsi ini adalah pendekatan sosiologi hukum (*socio-legal approach*). Pendekatan penelitian Sosiologi Hukum merupakan pendekatan dalam penelitian hukum empiris yang mengkaji

¹Dadang Sumarna dan Ayyub Kadriah, Penelitian Kualitatif Terhadap Hukum Empiris, *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, Vol. 16, No. 02, (2023), 101–13.

hukum sebagai gejala sosial. Pendekatan ini tidak hanya melihat hukum sebagai seperangkat norma tertulis, tetapi juga menganalisis bagaimana hukum dilaksanakan, dipatuhi, dan ditanggapi dalam kehidupan masyarakat. Dengan demikian, pendekatan sosiologi hukum digunakan untuk memahami hubungan timbal balik antara hukum dan masyarakat, termasuk pengaruh hukum terhadap perilaku sosial serta pengaruh kondisi sosial, budaya, ekonomi, dan politik terhadap pembentukan maupun pelaksanaan hukum.²

Melalui perspektif sosiologi hukum, eksistensi hukum tidak sekadar ditinjau dari dimensi dogmatis atau norma teks tertulis yang kaku di dalam peraturan perundang-undangan semata. Lebih dari itu, pendekatan ini memposisikan hukum sebagai gejala sosial yang dinamis, aktual, serta beroperasi secara riil di tengah-tengah interaksi kehidupan masyarakat. Sosiologi hukum mengkaji hubungan antara hukum dengan kenyataan sosial, termasuk bagaimana hukum dilaksanakan, dipahami, ditaati, atau mengalami hambatan dalam praktik kehidupan masyarakat.³

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di UPTD Unit Pelayanan Dukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Tengah.

² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, n.d.).

³ Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, ed. 1, cet. 25 (Depok: Rajawali Pers, 2017), 13–15.

C. Data dan sumber Data

1. Data

Dalam suatu penelitian, data diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yakni data primer dan data sekunder. Data sendiri merupakan rekam jejak informasi yang valid, faktual, dan objektif, yang berfungsi sebagai instrumen pendukung utama dalam proses analisis penelitian.⁴

a. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya⁵ Dan merujuk pada UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap petugas pelayanan pada UPTD Unit Pelayanan Dukcapil serta masyarakat pengguna aplikasi Parak Acil Online. Fokus penggalian data diarahkan pada implementasi tiga asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu: keterbukaan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses), akuntabilitas (pertanggungjawaban pelaksanaan layanan dan pengelolaan aplikasi), dan kepastian hukum (kejelasan prosedur, dasar hukum, dan perlindungan hak pengguna layanan). Data ini bertujuan untuk

⁴Dameria Sinaga, *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Penelitian Kualitatif)*, ed. oleh Aliwar Aliwar (UKI Press, 2023), <http://repository.uki.ac.id/12468/>.

⁵Nurul Melani Haifa dkk., Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan, *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, Vol. 2, No. 2, (2025), 256–70.

memperoleh gambaran faktual mengenai kualitas dan kesesuaian pelaksanaan ketiga asas tersebut dalam praktik layanan administrasi kependudukan secara digital melalui Parak Acil Online. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan mengacu pada indikator lapangan yang disusun berdasarkan operasionalisasi asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum guna memastikan keterkaitan antara konsep teoritis dan praktik pelayanan publik di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder dipahami sebagai jenis data ilmiah yang tidak dihimpun secara langsung dari sumber pertama oleh peneliti di lapangan, melainkan diakses dan diekstraksi melalui dokumen sekunder seperti jurnal ilmiah serta kompilasi publikasi otoritatif lainnya. Secara operasional, instrumen data ini diperoleh melalui penelusuran terhadap literatur yang memiliki relevansi tematik dengan objek kajian, yang mencakup buku teks, laporan penelitian terdahulu, artikel ilmiah, teks peraturan perundang-undangan, serta karya tulis akademik lainnya yang dinilai representatif.⁶

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung melalui hasil wawancara dengan petugas pelayanan pada UPTD

⁶Undari Sulung dan Mohamad Muspawi, Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier, *Edu Research*, Vol. 5, No. 3, (2024), 110–16, <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>.

Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang berada di Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kecamatan Banjarmasin Timur, dan Kecamatan Banjarmasin Tengah sebagai pihak penyelenggara layanan administrasi kependudukan. Selain itu, sumber data primer juga diperoleh dari masyarakat pengguna aplikasi Parak Acil Online pada ketiga kecamatan tersebut sebagai pihak penerima layanan. Data primer ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Parak Acil Online. Selain itu, pengumpulan data primer juga dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara digital yang berlangsung melalui aplikasi tersebut. Sementara itu, sumber data sekunder diperoleh dari bahan pustaka yang relevan dan mendukung analisis penelitian ini. Data tersebut meliputi peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, serta Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 47 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Aplikasi Parak Acil Online.⁷ Selain itu, dokumen resmi dari pemerintah daerah, informasi yang diperoleh

⁷Sutisna Wahyu, Tinjauan Fiqih Siyāsah Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang), (diploma, Uin Raden Intan Lampung, 2024).

melalui situs web resmi Parak Acil Online, serta literatur ilmiah berupa buku, jurnal, artikel, dan karya ilmiah lainnya yang membahas pelayanan publik dan transformasi digital, turut menjadi bagian penting dari sumber data sekunder dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data memegang peranan krusial dalam keberhasilan sebuah penelitian, mengingat data yang dihimpun berfungsi sebagai instrumen fundamental untuk mengurai dan menjawab rumusan masalah. Ketidaktepatan dalam memilih instrumen pengumpulan data dapat mengakibatkan deviasi validitas data yang diperoleh, sehingga tidak mampu merepresentasikan kebutuhan riil penelitian. Selaras dengan karakteristik penelitian ini, mekanisme pengumpulan data di lapangan diwujudkan melalui integrasi tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), serta studi dokumentasi.⁸

1. Observasi

Teknik observasi didefinisikan sebagai aktivitas pengumpulan data yang melibatkan pengamatan secara langsung terhadap objek yang menjadi target kajian. Secara operasional, metode ini ditafsirkan sebagai proses pemantauan, peninjauan, serta pencermatan secara teliti mengenai dinamika situasi dan kondisi aktual yang berkaitan erat dengan fokus

⁸M. Afdhal Chatra P dkk., *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis untuk Analisis Data Kualitatif dan Studi Kasus*, (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

penelitian.⁹ Menegaskan urgensi instrumen ini, Michael Quinn Patton menyatakan bahwa observasi menempati posisi strategis dalam tradisi penelitian kualitatif, sebab memberikan peluang bagi peneliti untuk menangkap fenomena secara empiris langsung dari situasi sosial yang diteliti melalui skema pengamatan dan pencatatan yang terstruktur secara sistematis.¹⁰ Dengan demikian, fungsi utama observasi berfokus sebagai strategi penjarangan data melalui pengamatan visual langsung yang diikuti dengan kodifikasi data tertulis mengenai subjek penelitian.

Pada penelitian ini, orientasi observasi dikerucutkan pada lokus empiris yang mencakup implementasi asas keterbukaan, akuntabilitas, serta kepastian hukum dalam tata kelola pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital lewat aplikasi Parak Acil Online. Guna menunjang kelancaran proses penghimpunan serta analisis data di lapangan, peneliti menyusun serangkaian indikator operasional yang berfungsi sebagai instrumen panduan pengamatan, daftar wawancara, dan verifikasi dokumen. Konstruksi indikator tersebut dirumuskan dengan mengorelasikan dimensi pelayanan publik dengan asas-asas pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 174

¹⁰ Michael Quinn Patton, *Qualitative Research and Evaluation Methods* (California: Sage Publications, 2002), hlm. 262.

Tabel 3. 1 Pedoman Pengumpulan Data Penelitian

No	Aspek	Indikator/Data yang Dicari	Sumber & Teknik	Asas
1	Informasi layanan	Kejelasan informasi mengenai jenis layanan yang tersedia di Parak Acil Online, alur pengajuan layanan, persyaratan dokumen yang harus diunggah, informasi biaya/gratis, estimasi waktu penyelesaian, serta kejelasan petunjuk penggunaan aplikasi bagi masyarakat	Aplikasi: observasi tampilan menu/informasi layanan. Petugas: wawancara tentang penyampaian informasi. Pengguna: wawancara tentang kemudahan memahami informasi	Keterbukaan, akuntabilitas, kepastian hukum
2	Standar pelayanan	Ada atau tidaknya SOP/standar pelayanan tertulis, standar waktu penyelesaian, standar persyaratan dokumen, standar prosedur pelayanan, standar penanganan berkas masuk, serta kesesuaian antara standar tertulis dengan praktik pelayanan di lapangan	Dokumen UPTD/Disdukcapil: dokumentasi SOP/standar pelayanan. Petugas: wawancara tentang penerapan SOP di lapangan	Akuntabilitas, kepastian hukum
3	Mekanisme pengaduan	Ketersediaan media pengaduan dalam aplikasi atau kanal lain seperti WhatsApp, telepon, loket, atau media sosial; kejelasan alur penyampaian aduan; kecepatan respons petugas; bentuk tindak lanjut aduan; serta kejelasan penyelesaian masalah yang dilaporkan masyarakat	Aplikasi/situs: observasi fitur/kontak pengaduan. Petugas: wawancara tentang alur tindak lanjut aduan. Pengguna: wawancara tentang pengalaman mengadu	Keterbukaan, akuntabilitas
4	Tracking/status layanan	Ada atau tidaknya fitur untuk memantau status permohonan, kejelasan tahapan proses permohonan, informasi apakah berkas diterima, diproses, ditolak, atau perlu	Aplikasi: observasi fitur status/tracking permohonan. Pengguna: wawancara tentang kemudahan memantau dan	Keterbukaan, akuntabilitas, kepastian hukum

No	Aspek	Indikator/Data yang Dicari	Sumber & Teknik	Asas
		diperbaiki; adanya pemberitahuan kepada pengguna; serta kemudahan masyarakat memahami status layanan tersebut	memahami status layanan	
5	Kejelasan dasar hukum	Dasar hukum penyelenggaraan aplikasi Parak Acil Online, dasar hukum pelayanan administrasi kependudukan secara daring, keberadaan Perwali/aturan daerah terkait, kesesuaian layanan dengan UU Pelayanan Publik, serta pemahaman petugas terhadap aturan yang menjadi dasar pelayanan	Regulasi: dokumentasi UU, Permendagri, Perwali, dan aturan terkait. Petugas: wawancara tentang dasar hukum yang digunakan dalam pelayanan	Keterbukaan, kepastian hukum
6	Tanggung jawab petugas	Kejelasan petugas/operator yang menangani layanan, pihak yang bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan data, berkas ditolak, aplikasi bermasalah, keterlambatan layanan, atau masyarakat tidak memahami prosedur; serta bentuk bantuan, arahan, atau solusi yang diberikan petugas kepada pengguna	Petugas: wawancara tentang pihak penanggung jawab dan penanganan masalah. Pengguna: wawancara tentang bantuan petugas saat terjadi kendala	Akuntabilitas, kepastian hukum
7	Konsistensi pelayanan	Kesesuaian antara prosedur yang tercantum dalam aplikasi dengan praktik pelayanan, kesamaan perlakuan kepada pengguna, tidak adanya persyaratan tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya, tidak berubah-ubahnya alur layanan, serta konsistensi informasi antara aplikasi, petugas,	Aplikasi: observasi prosedur tertulis. Petugas: wawancara tentang penerapan prosedur. Pengguna: wawancara tentang kesesuaian praktik dengan informasi awal	Akuntabilitas, kepastian hukum

No	Aspek	Indikator/Data yang Dicari	Sumber & Teknik	Asas
		dan pengalaman masyarakat		
8	Kepastian penyelesaian layanan	Kejelasan standar waktu penyelesaian layanan, kesesuaian penyelesaian dokumen dengan waktu yang dijanjikan, adanya pemberitahuan jika terjadi keterlambatan, alasan keterlambatan apabila ada, serta kepastian kapan dan di mana dokumen dapat diambil atau diterima oleh masyarakat.	Aplikasi/dokumen: observasi dan dokumentasi standar waktu. Petugas: wawancara tentang waktu penyelesaian. Pengguna: wawancara tentang pengalaman ketepatan waktu layanan.	Akuntabilitas, kepastian hukum
9	Aksesibilitas aplikasi	Kemudahan membuka aplikasi melalui perangkat pengguna, kemudahan membuat akun, login, memilih jenis layanan, mengisi formulir, mengunggah dokumen, memahami menu aplikasi, kestabilan akses, kendala jaringan/server, serta kemampuan masyarakat menggunakan aplikasi secara mandiri.	Aplikasi: observasi kemudahan penggunaan. Petugas: wawancara tentang kendala umum pengguna. Pengguna: wawancara tentang pengalaman akses dan kendala teknis.	Keterbukaan, kepastian hukum
10	Pengalaman masyarakat	Pengalaman pengguna sejak awal mengakses aplikasi sampai layanan selesai, tingkat kemudahan atau kesulitan yang dirasakan, kendala yang dialami, bantuan atau respons petugas, kejelasan informasi, kepastian prosedur, kepuasan terhadap layanan, manfaat aplikasi, serta saran masyarakat untuk perbaikan layanan.	Pengguna: wawancara tentang pengalaman menggunakan layanan. Catatan lapangan: pencatatan kendala, kepuasan, dan manfaat.	Keterbukaan, akuntabilitas, kepastian hukum

2. Wawancara

Wawancara merepresentasikan instrumen penjangkauan data yang diaktualisasikan melalui mekanisme dialog interaktif atau tanya jawab secara langsung antara peneliti dan informan guna menggali informasi mendalam yang relevan dengan objek penelitian.¹¹ Dalam studi ini, metode wawancara dioptimalkan untuk mengeksplorasi secara komprehensif mengenai realisasi asas keterbukaan, akuntabilitas, serta kepastian hukum pada penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan digital lewat aplikasi Parak Acil Online.

Proses wawancara didelegasikan kepada para aparatur pelayanan pada UPTD Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin selaku pihak penyelenggara, serta masyarakat pengguna aplikasi Parak Acil Online yang berdomisili di kawasan Kecamatan Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, dan Banjarmasin Tengah selaku penerima layanan. Peneliti mengadopsi model wawancara semi-terstruktur (*semi-structured interview*). Melalui pendekatan ini, jalannya diskusi tetap bersandar pada panduan draf pertanyaan yang telah diformulasikan sebelumnya, namun tetap membuka ruang diskresi bagi peneliti untuk mengonstruksi pertanyaan pendalaman (*probing*) secara fleksibel sesuai dengan dinamika kebutuhan data di lapangan.¹²

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 195.

¹² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 186.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode dengan cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.¹³ Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara sehingga data penelitian menjadi lebih valid dan sistematis. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen pendukung penelitian seperti standar operasional prosedur (SOP), dokumentasi aplikasi Parak Acil Online, foto lokasi penelitian, arsip pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Untuk mempermudah proses analisis dan memberikan gambaran yang jelas mengenai informasi yang diperoleh, data yang telah terkumpul diolah melalui tiga tahapan sistematis, yaitu:¹⁴

1. Editing, yaitu memeriksa kembali data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaiannya dengan fokus penelitian.
2. Organizing, yaitu menyusun dan mengelompokkan data berdasarkan kategori yang berkaitan dengan asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

¹³Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (CV. Pustaka Ilmu, 2020), hlm, 149.

¹⁴Elvera dan Yesita Astarina , *Metodologi Penelitian*, (Penerbit Andi, 2021).

3. Deskripsi, yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian naratif agar temuan penelitian dapat dipahami secara sistematis.

F. Analisis Data

Mekanisme pemrosesan data dalam kajian ini diaplikasikan melalui teknik analisis deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bekerja dengan cara menguraikan, mengontekstualisasikan, dan mengelompokkan data hasil temuan observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi ke dalam struktur narasi yang koheren dan sistematis. Penggunaan metode deskriptif kualitatif ini ditujukan untuk memotret realitas objektif atau fakta empiris yang ditemukan di lokus penelitian, yang selanjutnya diinterpretasikan dan dikorelasikan secara kritis dengan kerangka konseptual, teori dasar, serta norma-norma hukum yang menjadi batasan masalah.¹⁵

Data yang diperoleh dari lapangan tidak hanya disajikan dalam bentuk uraian, tetapi juga diolah dan dianalisis melalui proses pemilahan, pengelompokan, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga data dianggap cukup untuk menjawab rumusan masalah penelitian.¹⁶ Oleh karena itu, setiap data yang diperoleh melalui wawancara dengan petugas pelayanan dan masyarakat pengguna aplikasi Parak Acil

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 6.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022), hlm. 244.

Online, observasi terhadap proses pelayanan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dianalisis secara bertahap.

Penelitian ini mengolah data melalui tiga alur analisis. Pertama, reduksi data dilakukan untuk menyeleksi dan menyederhanakan informasi yang berkaitan langsung dengan asas kepastian hukum, akuntabilitas, dan keterbukaan. Kedua, data tersebut dikemas dalam penyajian data berbentuk narasi logis untuk mempermudah pemahaman keterkaitan antar-variabel. Proses ini diakhiri dengan penarikan kesimpulan, di mana makna dari hasil analisis dirumuskan sebagai jawaban atas pertanyaan penelitian.¹⁷

Data yang diperoleh dianalisis berdasarkan tiga asas pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Asas keterbukaan digunakan untuk menilai sejauh mana informasi pelayanan melalui aplikasi Parak Acil Online dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat. Asas akuntabilitas digunakan untuk melihat bentuk pertanggungjawaban penyelenggara layanan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Adapun asas kepastian hukum digunakan untuk menilai kejelasan dasar hukum, prosedur, waktu penyelesaian, serta perlindungan hak masyarakat sebagai pengguna layanan.¹⁸

¹⁷ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, ed. ke-3 (California: SAGE Publications, 2014), hlm. 31–33.

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

Atas dasar kerangka metodologis tersebut, proses analisis data dilakukan dengan mengaitkan secara dialektis antara temuan empiris di Kota Banjarmasin dengan muatan materiil peraturan perundang-undangan, teori pelayanan publik, serta konsep tata kelola pemerintahan digital (*e-government*). Melalui teknik analisis interaktif ini, peneliti dapat menarik sebuah konklusi ilmiah mengenai sejauh mana tingkat sinkronisasi antara implementasi aplikasi Parak Acil Online oleh Disdukcapil Kota Banjarmasin dengan asas-asas pelayanan publik sebagaimana yang digariskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.