

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin beserta unit pelayanan di tingkat kecamatan. Dalam penelitian ini, gambaran lokasi difokuskan pada UPTD Unit Pelayanan Dukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan, UPTD Unit Pelayanan Dukcapil Kecamatan Banjarmasin Timur, dan UPTD Unit Pelayanan Dukcapil Kecamatan Banjarmasin Tengah. Ketiga UPTD tersebut merupakan unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan, termasuk pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi Parak Acil Online.

Instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Bentuk pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pemenuhan dokumen kependudukan masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, dokumen pindah datang, serta berbagai layanan perubahan data kependudukan lainnya. Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil Kota Banjarmasin menjadi penyelenggara utama pelayanan administrasi

kependudukan, sedangkan UPTD Unit Pelayanan Dukcapil di kecamatan menjadi unit pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin tidak hanya dilakukan secara langsung di kantor pelayanan, tetapi juga dikembangkan melalui layanan berbasis digital. Salah satu bentuk layanan digital tersebut adalah aplikasi Parak Acil Online. Aplikasi ini digunakan sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan secara daring, sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui sistem berbasis web.

Parak Acil Online menjadi bagian dari perubahan pola pelayanan publik dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis teknologi informasi. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus sepenuhnya bergantung pada pelayanan tatap muka di kantor. Jenis layanan yang tersedia meliputi pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, layanan perpindahan penduduk, serta layanan pencatatan sipil lainnya. Dengan sistem berbasis web, masyarakat dapat membuka layanan melalui perangkat masing-masing selama memiliki akses internet.

Dalam praktik pelayanan di tingkat kecamatan, UPTD Unit Pelayanan Dukcapil memiliki peran penting sebagai pelaksana layanan di lapangan. UPTD menjadi tempat masyarakat memperoleh informasi, meminta bantuan teknis, menyampaikan kendala, serta mengambil

dokumen tertentu setelah permohonan diproses. Berdasarkan keterangan petugas, UPTD berperan sebagai pelaksana pelayanan, sedangkan standar pelayanan dan SOP secara lengkap berada pada Disdukcapil Kota Banjarmasin. Dengan demikian, UPTD menjalankan pelayanan berdasarkan alur dan standar yang telah ditentukan oleh Disdukcapil.¹

Pada tiga wilayah kecamatan tersebut, layanan Parak Acil Online digunakan masyarakat untuk mengurus berbagai kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. UPTD Unit Pelayanan Dukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, dan Banjarmasin Tengah menjadi tempat masyarakat memperoleh informasi, meminta bantuan teknis, serta mengambil dokumen setelah permohonan diproses melalui aplikasi. Dengan demikian, keberadaan UPTD tetap memiliki peran penting meskipun pelayanan telah dikembangkan melalui sistem berbasis daring.

Secara umum, pelaksanaan Parak Acil Online di tiga kecamatan tersebut menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan digital dan pelayanan langsung. Aplikasi digunakan sebagai sarana pengajuan dan pemantauan permohonan, sedangkan UPTD berfungsi sebagai tempat pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kendala atau belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Banjarmasin

¹ Nana Mariana Ramli, Kepala UPT Banjarmasin Tengah dan Plt. Kepala UPT Banjarmasin Timur, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

tetap membutuhkan dukungan petugas di lapangan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah.

Berdasarkan gambaran tersebut, lokasi penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan Parak Acil Online tidak hanya berlangsung dalam ruang digital, tetapi juga tetap berkaitan dengan pelayanan langsung di UPTD. Aplikasi menjadi sarana utama dalam pengajuan permohonan, sedangkan UPTD tetap menjadi ruang pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan, bantuan teknis, atau pengambilan dokumen. Dengan demikian, gambaran umum lokasi penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Banjarmasin berlangsung melalui hubungan antara sistem aplikasi, petugas pelayanan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Ragam Data Lapangan yang Disajikan

Penyajian data dalam BAB IV ini disusun berdasarkan beberapa ragam data lapangan yang saling melengkapi, yaitu observasi aplikasi Parak Acil Online, checklist dokumentasi pendukung, wawancara dengan petugas UPTD/Disdukcapil, dan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan. Ragam data tersebut digunakan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui Parak Acil Online dari sisi aplikasi, penyelenggara layanan, dan pengalaman masyarakat.

Tabel 4. 1 Ragam Data Lapangan dalam Penyajian BAB IV

No.	Ragam Data Lapangan	Isi Data yang Disajikan	Temuan yang Digambarkan
1	Observasi aplikasi Parak Acil Online	Akses aplikasi, tampilan awal, jenis layanan, syarat dokumen, informasi biaya, estimasi waktu, tracking/status layanan, kontak/pengaduan, login, dan unggah dokumen.	Ketersediaan fitur dan informasi layanan dalam aplikasi.
2	Checklist dokumentasi pendukung	Dokumentasi tampilan aplikasi, menu layanan, syarat dokumen, informasi gratis, waktu pelayanan, tracking, pengaduan, SOP, aturan terkait, foto lokasi, catatan observasi, rekaman, dan transkrip wawancara.	Kelengkapan bukti pendukung terhadap hasil observasi dan wawancara.
3	Wawancara petugas	Keterangan petugas tentang informasi layanan, SOP, pengaduan, tracking, dasar hukum, tanggung jawab petugas, konsistensi pelayanan, waktu penyelesaian, aksesibilitas, dan kendala.	Pelaksanaan layanan dari sisi penyelenggara.
4	Wawancara masyarakat pengguna	Pengalaman masyarakat dalam memahami informasi, menggunakan aplikasi, memantau status, menerima bantuan petugas, dan merasakan manfaat atau kendala layanan.	Pengalaman langsung masyarakat dalam menggunakan Parak Acil Online.

Melalui susunan tersebut, data lapangan tidak hanya menampilkan keberadaan aplikasi sebagai sarana pelayanan digital, tetapi juga memperlihatkan bagaimana layanan tersebut dijalankan oleh petugas dan dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, penyajian data berikutnya

diarahkan untuk menggambarkan implementasi asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum, serta pengalaman pengguna dalam pelayanan pencatatan sipil melalui Parak Acil Online.

3. Penyajian Data Observasi Aplikasi Parak Acil Online

Data observasi menunjukkan bahwa aplikasi atau situs Parak Acil Online dapat diakses oleh masyarakat. Tampilan awal aplikasi dinilai jelas dan mudah dipahami. Jenis layanan juga tersedia dan mudah ditemukan. Selain itu, persyaratan dokumen untuk setiap jenis layanan tersedia dalam aplikasi.²

Tabel 4. 2 Ringkasan Hasil Observasi Aplikasi Parak Acil Online

No.	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi	Keterangan
1	Alamat/akses aplikasi atau situs	Ada	Aplikasi/situs dapat dibuka melalui perangkat pengguna.
2	Tampilan awal aplikasi	Ya	Tampilan awal cukup jelas dan dapat dipahami.
3	Jenis layanan tersedia dan mudah ditemukan	Ya, dengan catatan	Jenis layanan tersedia dalam aplikasi, tetapi pada bagian pilihan pengajuan masih terdapat menu yang beririsan atau tumpang tindih, sehingga dapat menimbulkan kebingungan bagi pengguna.
4	Kejelasan pilihan menu/formulir pengajuan	Perlu diperjelas	Terdapat pilihan menu/formulir pengajuan yang memuat istilah berdekatan, seperti “Baru”, “Cetak Baru”, “Pindah Datang”, dan “Pindah Alamat” dalam layanan KTP karena pindah datang. Kondisi ini dapat membuat pengguna ragu dalam memilih jenis permohonan atau pengajuan yang tepat.
5	Persyaratan dokumen tiap layanan	Ya	Syarat dokumen ditampilkan dalam masing-masing layanan.

² Lembar Observasi Aplikasi Parak Acil Online dan Checklist Dokumentasi Pendukung, dokumentasi penelitian, Banjarmasin.

No.	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi	Keterangan
6	Informasi biaya/gratis	Ya	Terdapat informasi bahwa layanan tidak dipungut biaya.
7	Estimasi waktu pelayanan	Ya	Terdapat estimasi waktu penyelesaian, misalnya 1 x 24 jam setelah berkas terverifikasi.
8	Tracking/status permohonan	Ya	Terdapat riwayat/status permohonan yang dapat dilihat pengguna.
9	Kontak/pengaduan	Ada	Tersedia informasi kontak atau kanal untuk memperoleh bantuan.
10	Login/akun pengguna	Ada	Pengguna dapat masuk ke sistem sebelum mengajukan layanan.
11	Unggah dokumen	Ada	Pengguna dapat mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi.
12	Stabilitas saat observasi	Stabil	Saat observasi dilakukan, tidak ditemukan kendala teknis yang berarti.

Berdasarkan tabel tersebut, aplikasi Parak Acil Online telah menyediakan beberapa unsur penting dalam pelayanan publik berbasis digital. Unsur tersebut meliputi akses layanan, informasi layanan, persyaratan, biaya, waktu, status permohonan, pengaduan, dan unggah dokumen. Ketersediaan unsur-unsur tersebut menjadi dasar untuk melihat implementasi asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

Pada tampilan awal aplikasi, terlihat bahwa Parak Acil Online dapat diakses melalui perangkat telepon genggam. Halaman tersebut menampilkan identitas layanan Parak Acil Online sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan. Tampilan awal ini menunjukkan bahwa

layanan tidak hanya dilakukan secara langsung di kantor, tetapi juga dapat dijangkau melalui layanan berbasis web.

Tampilan halaman login memperlihatkan halaman masuk ke aplikasi. Pada halaman tersebut terlihat kolom yang harus diisi oleh pengguna untuk dapat mengakses layanan. Terdapat pula bagian keamanan seperti captcha dan tombol untuk melanjutkan proses masuk. Tampilan ini menunjukkan bahwa sebelum mengajukan permohonan, pengguna perlu masuk ke dalam sistem atau memiliki akses akun.

Pada tampilan menu jenis layanan, Parak Acil Online menyediakan berbagai pilihan layanan administrasi kependudukan. Layanan tersebut ditampilkan dalam bentuk menu atau ikon yang dapat dipilih oleh pengguna sesuai kebutuhan. Hal ini memudahkan masyarakat untuk menemukan jenis permohonan yang ingin diajukan, seperti layanan Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, surat pindah, dan layanan administrasi kependudukan lainnya.

Namun, hasil pengamatan juga menunjukkan adanya catatan pada bagian pilihan pengajuan dalam formulir online. Pada tahap awal, pengguna sudah dapat memilih layanan KTP dengan keperluan “Penerbitan karena pindah datang”. Setelah itu, aplikasi menampilkan detail permohonan dan persyaratan dokumen yang harus dilampirkan. Akan tetapi, pada tahap formulir online, pengguna masih dihadapkan pada beberapa pilihan lanjutan seperti “Jenis Permohonan” dan “Pengajuan” yang memuat istilah berdekatan, antara lain “Baru”, “Cetak Baru”, “Pindah Datang”, dan

“Pindah Alamat”. Kondisi ini dapat menimbulkan kebingungan karena pengguna yang mengurus KTP akibat pindah datang dapat memahami kebutuhannya sebagai “pindah datang”, tetapi pada saat yang sama hasil layanan tersebut juga berkaitan dengan penerbitan atau pencetakan KTP sesuai data terbaru. Dengan demikian, meskipun jenis layanan dan persyaratan dokumen sudah tersedia, kejelasan pilihan menu/formulir pengajuan masih perlu diperbaiki agar pengguna tidak ragu dalam menentukan pilihan layanan yang sesuai.³

Tampilan rincian persyaratan dokumen menunjukkan bahwa setiap layanan memiliki rincian syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon. Jenis layanan yang terlihat dalam dokumentasi antara lain penerbitan akta kelahiran, penerbitan akta kematian, penerbitan surat pindah keluar Banjarmasin, penerbitan kartu keluarga masuk Banjarmasin, pembatalan surat pindah, cetak ulang surat pindah, penerbitan kartu keluarga baru, penerbitan kartu keluarga karena perubahan data, cetak ulang kartu keluarga, penerbitan KTP baru, penerbitan KTP karena hilang/rusak, penerbitan KTP karena pindah datang, penerbitan KTP karena perubahan data, penerbitan KIA, pencatatan perkawinan non-Muslim, dan pendaftaran penduduk nonpermanen.

Dalam aspek biaya layanan, tampilan banner layanan menunjukkan adanya informasi bahwa pengajuan permohonan penerbitan dokumen administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui Parak Acil Online.

³ Catatan Observasi Aplikasi Parak Acil Online, dokumentasi penelitian, Banjarmasin.

Pada tampilan tersebut juga terdapat keterangan bahwa seluruh layanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis. Informasi ini penting karena menunjukkan adanya keterbukaan kepada masyarakat mengenai biaya pelayanan.

Selain informasi biaya, aplikasi juga menampilkan estimasi waktu pelayanan. Pada tampilan detail permohonan, terlihat informasi mengenai kode permohonan, jenis layanan, keperluan, status permohonan, tempat pengambilan, tanggal pengajuan, dan estimasi selesai diproses. Pada bagian estimasi waktu, terdapat keterangan bahwa permohonan dapat selesai dalam waktu 1 x 24 jam setelah berkas terverifikasi, dengan catatan apabila berkas lengkap dan tidak terdapat gangguan pada sistem.

Pada aspek pemantauan layanan, tampilan riwayat permohonan menunjukkan bahwa aplikasi menyediakan fitur tracking atau status permohonan. Dalam tampilan tersebut terdapat tabel riwayat permohonan yang memuat nomor, kode permohonan, tanggal permohonan, jenis permohonan, status, dan aksi. Beberapa status yang terlihat antara lain penginputan lampiran, menunggu verifikasi, dan selesai. Fitur ini menunjukkan bahwa masyarakat dapat memantau perkembangan permohonan melalui aplikasi.

Pada bagian unggah dokumen, tampilan fitur unggah dokumen menunjukkan adanya tabel unggahan berkas. Dalam tabel tersebut terlihat beberapa kolom seperti contoh file, upload file, dan aksi. Terdapat pula tombol atau bagian yang menunjukkan status berkas, seperti belum

diunggah, tombol upload, serta pilihan formulir online. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi menyediakan fasilitas bagi pengguna untuk mengunggah dokumen persyaratan secara langsung melalui sistem.

4. Penyajian Data Wawancara Petugas

Data wawancara petugas diperoleh dari petugas yang mewakili tiga wilayah UPTD penelitian. Informan tersebut adalah Guzali selaku Kepala UPT Banjarmasin Selatan dan Nana Mariana Ramli selaku Kepala UPT Banjarmasin Tengah sekaligus Plt. Kepala UPT Banjarmasin Timur. Dengan demikian, meskipun informan petugas yang diwawancarai berjumlah dua orang, keterangan yang diperoleh tetap mewakili tiga wilayah UPTD yang menjadi lokasi penelitian.

Tabel 4. 3 Matriks Wawancara Petugas UPTD/Disdukcapil

No.	Aspek	Keterangan Guzali	Keterangan Nana Mariana Ramli	Temuan Utama
1	Informasi layanan	Informasi disampaikan melalui media sosial, media elektronik, banner, tatap muka, dan aplikasi. Layanan gratis.	Informasi prosedur, syarat, formulir, biaya, dan waktu dapat dilihat di aplikasi, media sosial, dan UPTD. Layanan gratis.	Informasi layanan disampaikan melalui aplikasi dan media pendukung lainnya.
2	SOP/standar pelayanan	Pelayanan memiliki SOP. Berkas masuk, diverifikasi, lalu diproses. Jika lengkap, selesai 1 x 24 jam.	SOP ada di Disdukcapil Sultan Adam. UPTD sebagai pelaksana mengikuti alur Disdukcapil.	Pelayanan memiliki SOP, tetapi dokumen lengkap berada di Disdukcapil.
3	Pengaduan	Aduan dapat disampaikan melalui WhatsApp	Aduan dapat melalui admin pengaduan, WhatsApp, atau	Kanal pengaduan tersedia, baik digital

No.	Aspek	Keterangan Guzali	Keterangan Nana Mariana Ramli	Temuan Utama
		atau datang langsung ke UPT.	datang ke UPTD. Tiap layanan memiliki admin.	maupun langsung.
4	Tracking/status layanan	Status dapat dilihat melalui riwayat permohonan. Jika ditolak, ada alasan penolakan.	Status dapat dilihat melalui riwayat permohonan. Jika perlu perbaikan, ada komentar kekurangan berkas.	Fitur tracking membantu masyarakat mengetahui perkembangan layanan.
5	Dasar hukum	Penjelasan dasar hukum belum rinci. Perlu diperkuat dengan dokumen regulasi.	Dasar hukum ada, tetapi dokumen lengkap berada di Disdukcapil.	Dasar hukum belum tersampaikan secara kuat di tingkat UPTD/masyarakat.
6	Tanggung jawab petugas	Petugas menindaklanjuti keluhan sesuai jenis kendala.	Petugas membantu perbaikan data dan kendala aplikasi/jaringan.	Petugas berperan penting dalam menyelesaikan kendala pengguna.
7	Konsistensi pelayanan	Prosedur diterapkan sama kepada masyarakat.	Prosedur sama, tetapi pengguna yang kurang paham dibantu perlahan.	Pelayanan pada prinsipnya konsisten, tetapi bantuan disesuaikan dengan kondisi pengguna.
8	Waktu penyelesaian	Umumnya 1 x 24 jam jika tidak ada kendala.	Maksimal 1 x 24 jam jika berkas lengkap dan tidak ada kendala.	Kepastian waktu cukup jelas, tetapi bergantung pada kelengkapan berkas dan

No.	Aspek	Keterangan Guzali	Keterangan Nana Mariana Ramli	Temuan Utama
				kondisi sistem.
9	Kendala	Jaringan, aplikasi lambat, dan kesulitan masyarakat lanjut usia.	Gaptek, HP lama, tidak punya HP, dan kesulitan unggah dokumen.	Kendala utama berkaitan dengan teknis aplikasi dan literasi digital masyarakat.
10	Tanggapan masyarakat	Masyarakat yang paham teknologi merasa senang, yang tidak paham merasa ribet.	Sebagian terbantu, sebagian yang rentan digital merasa kesulitan.	Respons masyarakat beragam bergantung kemampuan digital.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari sisi petugas, layanan Parak Acil Online telah dijalankan dengan alur pelayanan tertentu. Informasi layanan disampaikan melalui aplikasi dan media pendukung. Pelayanan juga dinyatakan memiliki SOP, meskipun dokumen SOP lengkap berada pada Disdukcapil Kota Banjarmasin. Mekanisme pengaduan tersedia melalui WhatsApp, admin layanan, atau datang langsung ke UPTD. Selain itu, terdapat fitur riwayat permohonan yang memungkinkan masyarakat memantau status layanan.

Namun, terdapat beberapa catatan penting. Pertama, dasar hukum Parak Acil Online belum dijelaskan secara rinci oleh seluruh petugas di tingkat UPTD. Kedua, kendala teknis masih ditemukan, seperti gangguan jaringan, aplikasi lambat, HP lama, tidak punya HP, serta kesulitan unggah

dokumen. Ketiga, sebagian masyarakat masih membutuhkan bantuan petugas dalam menggunakan aplikasi. Dengan demikian, pelayanan digital ini tetap membutuhkan dukungan petugas secara langsung.

5. Triangulasi Data Implementasi Asas Pelayanan Publik

Agar data lebih sistematis, temuan dari observasi aplikasi, dokumentasi, wawancara petugas, dan pengalaman masyarakat dapat dirangkum dalam tabel triangulasi berikut.

Tabel 4. 4 Triangulasi Data Implementasi Asas Keterbukaan, Akuntabilitas dan Kepastian Hukum

Asas	Temuan Observasi Aplikasi	Temuan Dokumentasi	Temuan Wawancara Petugas	Temuan Pengguna	Kesimpulan Data
Keterbukaan	Tersedia informasi jenis layanan, syarat dokumen, biaya gratis, estimasi waktu, status permohonan, dan kontak layanan.	Ada dokumentasi tampilan aplikasi, menu layanan, syarat, biaya, waktu, tracking, dan pengaduan.	Petugas menyampaikan bahwa informasi diberikan melalui aplikasi, media sosial, banner, tatap muka, dan UPTD.	Mayoritas pengguna memahami informasi, tetapi sebagian bingung pada menu dan teknis penggunaan.	Keterbukaan sudah berjalan melalui ketersediaan informasi layanan, syarat, biaya, waktu, dan status permohonan. Namun, kejelasan menu pengajuan masih perlu diperkuat karena terdapat pilihan layanan yang beririsan atau redundan.
Akuntabilitas	Ada login, unggah dokumen, riwayat permohonan, status berkas,	Ada checklist SOP, dokumentasi pengaduan, catatan observasi, rekaman, dan	Ada SOP, verifikasi berkas, admin layanan, pengaduan,	Pengguna yang mengalami kendala dibantu petugas, tetapi tidak semua	Akuntabilitas terlihat dari verifikasi, pengaduan, dan bantuan petugas, tetapi perlu penguatan pada

Asas	Temuan Observasi Aplikasi	Temuan Dokumentasi	Temuan Wawancara Petugas	Temuan Pengguna	Kesimpulan Data
	dan komentar perbaikan.	transkrip wawancara.	dan bantuan petugas.	memanfaatkan pengaduan digital.	pemanfaatan kanal aduan.
Kepastian hukum	Ada informasi prosedur, syarat, estimasi waktu, status permohonan, dan pengambilan dokumen.	Ada dokumen pendukung dan kebutuhan dokumentasi aturan terkait.	Petugas menyebut layanan memiliki SOP dan dasar hukum, tetapi dokumen lengkap berada di Disdukcapil.	Pengguna merasakan prosedur dan waktu cukup sesuai, tetapi umumnya tidak mengetahui dasar hukum aplikasi.	Kepastian prosedur dan waktu sudah berjalan, tetapi masih terdapat potensi ketidakpastian pada pemilihan menu layanan karena beberapa pilihan pengajuan memiliki fungsi yang hampir sama dalam praktik.

Berdasarkan tabel di atas, data menunjukkan bahwa implementasi asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam Parak Acil Online sudah tampak dalam berbagai fitur dan praktik layanan. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada pemahaman pengguna, literasi digital, kejelasan dasar hukum, dan keterbatasan teknis aplikasi.

6. Penyajian Data Pengalaman Pengguna Layanan

Pengalaman pengguna merupakan bagian penting dalam menilai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital. Melalui pengalaman pengguna, dapat diketahui apakah aplikasi Parak Acil Online benar-benar

memberikan kemudahan bagi masyarakat atau masih menyisakan kendala dalam praktik pelayanan. Dalam penelitian ini, pengalaman pengguna diperoleh melalui wawancara dengan 9 orang masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online yang berasal dari tiga kecamatan, yaitu Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Timur, dan Banjarmasin Tengah.

Tabel 4. 5 Identitas Informan Masyarakat Pengguna Layanan Parak Acil Online

Kode Informan	Nama Informan	Umur	Kecamatan	Jenis Layanan yang Digunakan
M-1	Tia	29 tahun	Banjarmasin Selatan	Perubahan domisili / pindah datang dari Jawa Tengah
M-2	Maulana	28 tahun	Banjarmasin Selatan	Pindah kelurahan antar kecamatan
M-3	Sadiah	30 tahun	Banjarmasin Selatan	Perubahan KK, cetak akta kelahiran, perubahan pekerjaan, dan perubahan alamat KTP
M-4	Maya Emilda	40 tahun	Banjarmasin Timur	Pengurusan administrasi kependudukan melalui Parak Acil Online
M-5	Nur Fajili Rahman	39 tahun	Banjarmasin Timur	Perubahan data pekerjaan pada KTP
M-6	Niko Wahyu	22 tahun	Banjarmasin Timur	Cetak ulang KTP karena pindah domisili
M-7	Naila	17 tahun	Banjarmasin Tengah	Pembuatan KTP baru / KTP-el
M-8	Gadis Rizki Amalia	22 tahun	Banjarmasin Tengah	Pembuatan KTP baru / KTP-el
M-9	Abdul Muis	19 tahun	Banjarmasin Tengah	Pembaruan/penggantian KTP-el karena NIK tidak terlihat

Berdasarkan tabel di atas, informan berada pada rentang usia 17 sampai 40 tahun. Jenis layanan yang digunakan juga beragam, mulai dari pembuatan KTP baru, cetak ulang KTP, perubahan data pekerjaan, perubahan alamat, perubahan kartu keluarga, cetak akta kelahiran, hingga layanan pindah domisili. Dengan variasi tersebut, pengalaman pengguna yang diperoleh tidak hanya menggambarkan satu jenis layanan, tetapi juga menunjukkan bagaimana Parak Acil Online digunakan dalam berbagai kebutuhan administrasi kependudukan.

Sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi layanan dalam aplikasi Parak Acil Online cukup mudah ditemukan dan dipahami. Informasi yang dimaksud meliputi prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan. Informan seperti Naila, Gadis Rizki Amalia, Abdul Muis, Maulana, Sadiyah, Nur Fajili Rahman, dan Niko Wahyu menyatakan bahwa informasi dalam aplikasi mudah dipahami dan cukup membantu dalam proses pengajuan layanan.

Namun, tidak semua pengguna memiliki pengalaman yang sama. Tia menyampaikan bahwa informasi dalam aplikasi masih kurang jelas karena terdapat beberapa pilihan menu yang dianggap membingungkan. Ia mengatakan, “Sebenarnya tu kurang. Makanya saya lebih banyak tanya lagi ke petugas. Soalnya banyak yang ambigu.”⁴ Pernyataan ini menunjukkan bahwa bagi sebagian pengguna, informasi yang tersedia dalam aplikasi

⁴ Tia, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 4 Juni 2026 di Banjarmasin Selatan.

belum selalu mudah dipahami secara mandiri, terutama ketika pengguna berhadapan dengan pilihan menu layanan yang dianggap mirip, kurang jelas, atau alur pengajuan yang terasa berulang. Dengan demikian, kendala pengguna tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga dengan kejelasan pilihan menu dan kemudahan memahami alur layanan.

Hal serupa juga terlihat dari pengalaman Maya Emilda. Ia menyatakan bahwa informasi umum dalam aplikasi dapat dipahami, tetapi ia mengalami kesulitan pada teknis penggunaan aplikasi. Maya menyampaikan, “Paham aja. Yang enggak paham itu seperti ngebuka-bukanya itu. Setelah itu ngescan file-nya gimana, (kalo itu kawa aja paham, yang kd paham tu kaya membuka buka nya, habis itu men scannya jua kd paham).”⁵ Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa kendala pengguna tidak hanya terletak pada informasi prosedur, tetapi juga pada cara menggunakan fitur dalam aplikasi.

Pada aspek standar pelayanan, seluruh informan menyatakan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan informasi atau prosedur yang ada dalam aplikasi. Sadiah menjelaskan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan prosedur yang diinformasikan. Ia menyatakan, “Sesuai. Misalnya diberi formulir langsung diisi, langsung diverifikasi, setelah itu

⁵ Maya Emilda, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 25 Mei 2026, di Banjarmasin Timur.

langsung jadi sesuai dengan yang diinformasikan, (Sesuai. Misalnya dibari formular, langsung diisi, langsung diverifikasinya, habistu langsung jadi)”⁶

Pada aspek mekanisme pengaduan, sebagian informan mengetahui adanya kontak pengaduan atau media untuk menyampaikan kendala, seperti WhatsApp atau kontak petugas. Gadis Rizki Amalia menyampaikan bahwa pengguna dapat menghubungi layanan melalui media online atau WhatsApp. Ia mengatakan, “Lewat website online-nya kan bisa, lewat WhatsApp-nya juga.”⁷ Namun, sebagian pengguna lain lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan ketika mengalami kendala.

Pada aspek pemantauan status permohonan, sebagian besar informan menyatakan bahwa status permohonan dokumen dapat dipantau melalui aplikasi. Niko Wahyu menyatakan bahwa status permohonan dokumen dapat dipantau dan terlihat dalam aplikasi. Ketika ditanya apakah status permohonan dapat dipantau melalui aplikasi, ia menjawab, “Bisa. Terlihat.”⁸

Pada aspek dasar hukum, seluruh informan pada umumnya tidak mengetahui secara jelas aturan atau dasar hukum pelaksanaan Parak Acil Online. Gadis Rizki Amalia menyampaikan bahwa ia tidak mengetahui dasar hukum aplikasi tersebut. Ia mengatakan, “Kurang tahu sih Pak,

⁶ Sadiah, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 4 Juni 2026, di Banjarmasin Selatan.

⁷ Gadis Rizki Amalia, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

⁸ Niko Wahyu, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 25 Mei di Banjarmasin Timur.

langsung pakai aja.”⁹ Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat tetap menggunakan aplikasi karena diarahkan oleh petugas dan karena aplikasi tersebut digunakan dalam lingkungan pelayanan resmi, tetapi mereka belum mengetahui aturan yang menjadi dasar pelaksanaannya.

Dalam aspek tanggung jawab petugas, sebagian besar informan memberikan penilaian positif. Petugas dinilai membantu, memberikan penjelasan, dan memberikan solusi ketika masyarakat mengalami kendala. Maulana menyatakan bahwa ketika pertama kali mencoba aplikasi, petugas menjelaskan cara penggunaan sampai ia memahami alurnya. Ia mengatakan, “Waktu pertama kali coba dijelaskan sampai paham.”¹⁰

Namun, pengalaman pengguna juga menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih bergantung pada bantuan petugas. Maya Emilda menyatakan, “Petugasnya yang ngerjain, sisa kita mantau aja, (petugasnya yang manuakan, ulun tinggal melihati aja sesuai kada nya).”¹¹ Pernyataan ini menunjukkan bahwa dalam praktiknya, sebagian pengguna masih belum dapat menggunakan aplikasi secara mandiri.

⁹ Gadis Rizki Amalia, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

¹⁰ Maulana, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, *Wawancara Pribadi*, 4 Juni 2026, di Banjarmasin Selatan.

¹¹ Maya Emilda, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 25 Mei 2025, di Banjarmasin Timur

Tabel 4. 6 Ringkasan Pengalaman Pengguna Berdasarkan Aspek Wawancara

No.	Aspek Pengalaman Pengguna	Temuan Utama	Informan yang Mendukung	Catatan Penting
1	Informasi layanan	Sebagian besar informan menyatakan informasi mudah dipahami.	M-2, M-3, M-5, M-6, M-7, M-8, M-9	M-1 merasa menu ambigu; M-4 kesulitan teknis penggunaan.
2	Standar pelayanan	Pelayanan dinilai sesuai prosedur aplikasi.	Semua informan	Menunjukkan kesesuaian antara prosedur aplikasi dan praktik pelayanan.
3	Mekanisme pengaduan	Sebagian mengetahui kontak pengaduan, sebagian tidak mengecek.	M-1, M-2, M-6, M-7, M-8	Sebagian pengguna lebih memilih datang langsung ke kantor.
4	Tracking/status layanan	Mayoritas menyatakan status permohonan dapat dipantau.	M-1, M-2, M-3, M-4, M-6, M-7, M-8, M-9	M-5 tidak memantau melalui aplikasi karena langsung ke kantor.
5	Dasar hukum	Informan umumnya tidak mengetahui dasar hukum aplikasi.	Semua informan	Sosialisasi dasar hukum belum dirasakan masyarakat.
6	Tanggung jawab petugas	Petugas dinilai membantu dan memberi solusi.	M-2, M-3, M-4, M-5, M-8, M-9	Bantuan petugas menjadi faktor penting dalam layanan digital.
7	Konsistensi pelayanan	Prosedur umumnya sesuai dan tidak berubah.	M-2, M-3, M-4, M-5, M-6, M-7, M-8, M-9	M-1 merasa alur masih berulang.
8	Kepastian penyelesaian	Waktu penyelesaian dinilai sesuai informasi.	Semua informan	Menjadi salah satu aspek yang paling kuat.

No.	Aspek Pengalaman Pengguna	Temuan Utama	Informan yang Mendukung	Catatan Penting
9	Aksesibilitas aplikasi	Aplikasi mudah bagi pengguna yang paham teknologi.	M-2, M-3, M-6, M-7, M-8, M-9	M-1 mengalami loading lama; M-4 kesulitan scan/unggah.
10	Pengalaman umum	Mayoritas merasa terbantu dan dimudahkan.	M-2, M-3, M-6, M-7, M-8, M-9	M-1 dan M-4 menunjukkan pengalaman belum optimal.

Berdasarkan tabel tersebut, pengalaman pengguna terhadap Parak Acil Online secara umum bersifat positif. Mayoritas informan merasa bahwa aplikasi membantu proses pelayanan, terutama karena pengguna tidak perlu bolak-balik ke kantor. Namun, tabel tersebut juga menunjukkan masih terdapat masalah pada kejelasan menu, kemampuan teknis pengguna, pemanfaatan pengaduan, dan ketergantungan pada bantuan petugas.

7. Pola Pengalaman Pengguna Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

Jika dilihat berdasarkan umur, pada informan penelitian ini terlihat kecenderungan bahwa informan yang berusia lebih muda relatif lebih mudah menggunakan aplikasi. Informan berusia 17 sampai 22 tahun, seperti Naila, Abdul Muis, Gadis Rizki Amalia, dan Niko Wahyu, pada umumnya menyatakan bahwa aplikasi mudah digunakan, tidak mengalami kendala,

dan layanan terasa praktis. Niko Wahyu, yang berusia 22 tahun, menyatakan bahwa aplikasi Parak Acil Online “Mudah sekali, Bang.”¹²

Sementara itu, informan berusia 28 sampai 30 tahun menunjukkan pengalaman yang lebih beragam. Maulana dan Sadih menilai aplikasi mudah dan memudahkan pelayanan. Namun, Tia mengalami kendala karena menu aplikasi dianggap ambigu, loading lama, dan alur layanan terasa bolak-balik. Adapun informan berusia 39 sampai 40 tahun, yaitu Nur Fajili Rahman dan Maya Emilda, menunjukkan kecenderungan lebih membutuhkan bantuan petugas. Temuan tersebut hanya menggambarkan pengalaman informan dalam penelitian ini dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi kepada seluruh pengguna Parak Acil Online di Kota Banjarmasin.

Tabel 4. 7 Pola Pengalaman Pengguna Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	Informan	Pola Pengalaman
17–22 tahun	M-6, M-7, M-8, M-9	Lebih mudah beradaptasi, lebih mandiri, minim kendala, dan menilai aplikasi praktis.
28–30 tahun	M-1, M-2, M-3	Pengalaman beragam; sebagian mudah, tetapi mulai muncul kendala pada menu, alur, dan kebutuhan bertanya kepada petugas.
39–40 tahun	M-4, M-5	Lebih membutuhkan bantuan petugas, terutama pada aspek teknis penggunaan aplikasi.

Berdasarkan jenis kelamin, tidak ditemukan perbedaan yang mutlak antara pengguna laki-laki dan perempuan. Baik laki-laki maupun

¹² Niko Wahyu, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 25 Mei, di Banjarmasin Timur.

perempuan sama-sama ada yang merasa terbantu dan ada juga yang mengalami kendala. Namun, dari hasil wawancara terlihat bahwa pengalaman informan perempuan lebih beragam. Naila dan Gadis Rizki Amalia menilai aplikasi mudah digunakan, tetapi Tia dan Maya Emilda mengalami kendala pada menu, alur, dan teknis penggunaan aplikasi.

Tabel 4. 8 Pola Pengalaman Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Informan	Pola Pengalaman
Perempuan	M-1, M-3, M-4, M-7, M-8	Pengalaman lebih beragam; sebagian sangat terbantu, tetapi sebagian mengalami kendala pada menu, alur, dan teknis aplikasi.
Laki-laki	M-2, M-5, M-6, M-9	Umumnya menilai aplikasi mudah dan membantu, tetapi tetap ada pengguna yang dibantu petugas.

Dengan demikian, jenis kelamin bukan faktor utama yang menentukan pengalaman pengguna. Faktor yang lebih menentukan adalah kemampuan menggunakan teknologi, usia, jenis layanan yang diurus, dan kejelasan alur aplikasi.

B. Analisis Data

1. Analisis Implementasi Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan merupakan salah satu asas penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam teori pelayanan publik yang telah diuraikan pada BAB II, keterbukaan dipahami sebagai prinsip yang menghendaki agar penyelenggara pelayanan memberikan akses informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Keterbukaan tidak hanya berarti tersedianya informasi, tetapi juga menyangkut apakah informasi tersebut dapat ditemukan, dipahami, dan digunakan oleh

masyarakat dalam mengakses layanan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Parak Acil Online, asas keterbukaan dapat dilihat dari ketersediaan informasi mengenai jenis layanan, prosedur, persyaratan dokumen, biaya, waktu penyelesaian, status permohonan, serta kanal pengaduan.¹³

Secara normatif, asas keterbukaan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menuntut agar penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Keterbukaan ini berkaitan dengan hak masyarakat untuk mengetahui informasi pelayanan, termasuk standar pelayanan, prosedur, biaya, waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan. Dengan demikian, keterbukaan merupakan syarat penting agar masyarakat tidak berada dalam posisi pasif atau bergantung sepenuhnya kepada petugas, tetapi dapat memahami layanan yang akan digunakan sejak awal.¹⁴

Berdasarkan hasil observasi terhadap aplikasi Parak Acil Online, asas keterbukaan telah terlihat melalui tersedianya berbagai informasi layanan dalam aplikasi. Pada tampilan aplikasi, masyarakat dapat menemukan jenis-jenis layanan administrasi kependudukan, seperti layanan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, KIA, surat pindah,

¹³ Mohamad Machrus dan Efriza Efriza, "Peran Dinas Sosial Provinsi Banten Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat," *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora* 5, no. 2 (2025): 12, <https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3153>

¹⁴ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4 huruf h dan Pasal 23 ayat (5). <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Undang-Undang+Nomor+25+Tahun+2009+tentang+Pelayanan+Publik>.

pencatatan perkawinan non-Muslim, dan pendaftaran penduduk nonpermanen. Selain itu, aplikasi juga menampilkan informasi persyaratan dokumen untuk masing-masing layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tidak hanya menjadi media pendaftaran, tetapi juga berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat.

Keterbukaan juga terlihat pada informasi biaya dan waktu pelayanan. Berdasarkan data observasi, terdapat keterangan bahwa seluruh layanan administrasi kependudukan melalui Parak Acil Online tidak dipungut biaya. Informasi ini penting karena biaya pelayanan merupakan salah satu unsur yang wajib diketahui oleh masyarakat. Dengan adanya informasi bahwa layanan bersifat gratis, masyarakat memperoleh kepastian bahwa pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak memerlukan biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku. Selain itu, aplikasi juga menampilkan estimasi waktu penyelesaian layanan, yaitu 1 x 24 jam setelah berkas terverifikasi, dengan catatan apabila berkas lengkap dan tidak terdapat kendala sistem.

Keterangan dari petugas juga memperkuat temuan observasi tersebut. Guzali menjelaskan bahwa informasi mengenai pelayanan Parak Acil Online disampaikan melalui berbagai media, seperti media sosial, media elektronik, banner informasi, tatap muka langsung, dan aplikasi Parak Acil Online itu sendiri.¹⁵ Nana Mariana Ramli juga menyampaikan bahwa

¹⁵ Guzali, Kepala UPT Banjarmasin Selatan, *Wawancara Pribadi*, 15 Juni 2026, di Banjarmasin Selatan.

informasi mengenai prosedur, persyaratan, formulir, biaya, dan waktu pelayanan dapat dilihat masyarakat melalui aplikasi Parak Acil Online, media sosial Disdukcapil, dan pelayanan langsung di UPTD.¹⁶

Jika dianalisis menggunakan teori e-government, penyediaan informasi melalui Parak Acil Online menunjukkan bahwa pemerintah daerah berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, Parak Acil Online menjadi sarana digital untuk menyampaikan informasi pelayanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor pelayanan hanya untuk menanyakan syarat, prosedur, atau waktu penyelesaian.¹⁷

Namun, pelaksanaan asas keterbukaan tidak cukup dinilai dari ada atau tidaknya informasi dalam aplikasi. Keterbukaan juga harus dilihat dari apakah informasi tersebut benar-benar mudah dipahami oleh masyarakat. Pada titik ini, hasil observasi menunjukkan bahwa bagian pilihan pengajuan dalam formulir online masih memiliki catatan. Dalam layanan KTP karena pindah datang, pengguna telah memilih layanan tersebut pada tahap awal.

¹⁶ Nana Mariana Ramli, Kepala UPT Banjarmasin Tengah dan Plt. Kepala UPT Banjarmasin Timur, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

¹⁷ Adilla Septiani dkk., "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 3, no. 5 (2022): 302–13, <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183>

Namun, pada tahap formulir online, pengguna kembali dihadapkan pada pilihan “Jenis Permohonan” dan “Pengajuan” yang memuat istilah berdekatan, seperti “Baru”, “Cetak Baru”, “Pindah Datang”, dan “Pindah Alamat”. Keadaan ini dapat menimbulkan kebingungan bagi pengguna karena satu kebutuhan layanan tampak dapat dikaitkan dengan lebih dari satu istilah pengajuan. Dengan demikian, kendala keterbukaan informasi tidak hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya informasi layanan, tetapi juga berkaitan dengan kejelasan struktur menu, ketepatan istilah, dan penyederhanaan pilihan layanan dalam aplikasi.

Temuan tersebut sejalan dengan pengalaman Tia yang menyampaikan bahwa beberapa menu layanan dalam aplikasi masih ambigu. Ia menilai informasi dalam aplikasi belum sepenuhnya jelas sehingga masih perlu bertanya kembali kepada petugas. Pernyataan ini memperkuat hasil observasi bahwa keterbukaan informasi dalam layanan digital tidak cukup hanya dilihat dari tersedia atau tidaknya informasi layanan, tetapi juga dari kejelasan istilah, struktur menu, dan kemudahan pengguna dalam memahami alur layanan. Dengan demikian, setiap pilihan menu dalam aplikasi perlu memiliki fungsi yang jelas, tidak beririsan secara membingungkan, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Kendala serupa juga terlihat dari pengalaman Maya Emilda. Ia dapat memahami informasi umum dalam aplikasi, tetapi mengalami kesulitan pada teknis penggunaan, terutama membuka menu dan melakukan scan atau unggah berkas. Dengan demikian, keterbukaan informasi dalam layanan

digital harus disertai dengan petunjuk teknis yang mudah dipahami. Masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi tentang apa yang harus diurus, tetapi juga bagaimana cara menggunakan aplikasi untuk menyelesaikan proses layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Dalam teori tersebut, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Jika dikaitkan dengan asas keterbukaan, unsur komunikasi menjadi sangat penting. Informasi yang tersedia dalam aplikasi belum tentu efektif apabila tidak disampaikan dengan bahasa yang sederhana, tampilan yang mudah dipahami, dan pendampingan yang cukup bagi pengguna yang kurang memahami teknologi.¹⁸

Dengan demikian, asas keterbukaan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Parak Acil Online telah diimplementasikan cukup baik, terutama dalam penyediaan informasi layanan secara digital. Namun, keterbukaan tersebut belum sepenuhnya efektif bagi semua kelompok masyarakat. Pengguna yang sudah terbiasa dengan layanan digital cenderung dapat memahami aplikasi dengan mudah, sedangkan pengguna yang kurang terbiasa masih membutuhkan bantuan petugas. Oleh karena itu, penyelenggara layanan perlu memperkuat keterbukaan tidak hanya dengan menyediakan informasi, tetapi juga dengan menyederhanakan bahasa menu,

¹⁸ Sumarno Sumarno dkk., “Analisis Kartu Indonesia Pintar Melalui Perspektif George C. Edwards III di Kecamatan Gringsing,” *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 8, no. 1 (2026): 14–22, <https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i1.1340>

memperjelas batas fungsi antar-menu, menyediakan panduan penggunaan, dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

2. Analisis Implementasi Asas Akuntabilitas

Asas akuntabilitas merupakan asas yang menekankan adanya pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam BAB II telah dijelaskan bahwa akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban atau keadaan untuk dapat dimintai pertanggungjawaban. Dalam pelayanan publik, akuntabilitas tidak hanya berarti bahwa pelayanan dilakukan oleh petugas, tetapi juga bahwa setiap proses, keputusan, tindakan, dan hasil pelayanan dapat dijelaskan serta dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.¹⁹

Akuntabilitas berkaitan erat dengan prinsip good governance. Pemerintah tidak cukup hanya menyediakan layanan, tetapi juga harus memastikan bahwa layanan tersebut dijalankan berdasarkan standar, memiliki pelaksana yang jelas, dapat diawasi, serta memiliki mekanisme penyelesaian apabila terjadi kesalahan atau kendala. Oleh karena itu, akuntabilitas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari adanya SOP, kejelasan petugas yang menangani layanan, mekanisme verifikasi,

¹⁹ Frisda Cahya Mareta dan Firdaus Fakih, "Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* 6, no. 2 (2024): 231–40, <https://doi.org/10.48093/jiask.v6i2.210>

pengaduan, tindak lanjut terhadap kesalahan, serta kemampuan penyelenggara untuk memberikan solusi kepada masyarakat.²⁰

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan akuntabilitas sebagai salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pasal 4 huruf i menyebutkan bahwa pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas akuntabilitas. Selain itu, asas ini juga tercermin dalam kewajiban penyelenggara untuk mengelola sarana dan prasarana pelayanan secara bertanggung jawab, menjalankan pelayanan secara transparan dan akuntabel, serta menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas dalam pelaksanaan tugas pelayanan.²¹

Berdasarkan data lapangan, implementasi asas akuntabilitas dalam pelayanan melalui Parak Acil Online terlihat dari adanya standar pelayanan dan alur kerja dalam pengurusan dokumen. Guzali menjelaskan bahwa pelayanan melalui Parak Acil Online memiliki SOP. Alur pelayanan dimulai dari masuknya berkas permohonan, kemudian dilakukan verifikasi oleh petugas. Apabila berkas dinyatakan lengkap dan tidak terdapat kendala, maka dokumen dapat diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam.²² Nana juga

²⁰ Belia Inka Putri dkk., “Transparansi dan Akuntabilitas: Peran Good Governance dalam Akuntansi Sektor Publik,” *Prosiding National Seminar on Accounting, Finance, and Economics (NSAFE)* 5, no. 2 (2025), <https://conference.um.ac.id/index.php/nsafe/article/view/10639>

²¹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4 huruf i, Pasal 25 ayat (1), Pasal 30 ayat (1), dan Pasal 34 huruf h

²² Guzali, Kepala UPT Banjarmasin Selatan, *Wawancara Pribadi*, 15 Juni 2026, di Banjarmasin Selatan.

menyampaikan bahwa pelayanan melalui Parak Acil Online memiliki SOP, meskipun dokumen lengkapnya berada di Disdukcapil Kota Banjarmasin.²³

Akuntabilitas juga terlihat melalui proses verifikasi berkas dalam aplikasi. Permohonan yang masuk tidak langsung diproses tanpa pemeriksaan, tetapi terlebih dahulu diverifikasi oleh petugas. Jika berkas lengkap, permohonan dilanjutkan. Jika berkas belum lengkap atau terdapat kesalahan, masyarakat dapat mengetahui kekurangannya melalui keterangan pada sistem dan dapat mengunggah ulang berkas perbaikan. Dengan demikian, penolakan atau perbaikan berkas tidak dilakukan tanpa penjelasan, tetapi disertai alasan atau keterangan yang dapat diketahui oleh masyarakat.

Selain verifikasi berkas, akuntabilitas juga terlihat pada mekanisme pengaduan. Berdasarkan keterangan Guzali, masyarakat yang mengalami kendala dapat menyampaikan pengaduan melalui WhatsApp atau datang langsung ke kantor UPT.²⁴ Nana juga menjelaskan bahwa pengaduan dapat disampaikan melalui admin pengaduan, WhatsApp, atau datang langsung ke UPTD. Setiap jenis layanan memiliki admin masing-masing sehingga aduan dapat ditangani sesuai jenis permasalahannya.²⁵

²³ Nana Mariana Ramli, Kepala UPT Banjarmasin Tengah dan Plt. Kepala UPT Banjarmasin Timur, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

²⁴ Guzali, Kepala UPT Banjarmasin Selatan, *Wawancara Pribadi*, 15 Juni 2026, di Banjarmasin Selatan.

²⁵ Nana Mariana Ramli, Kepala UPT Banjarmasin Tengah dan Plt. Kepala UPT Banjarmasin Timur, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

Akuntabilitas juga dapat dilihat dari peran petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Data wawancara masyarakat menunjukkan bahwa beberapa pengguna tidak sepenuhnya mampu menggunakan aplikasi secara mandiri. Maya Emilda, misalnya, menyatakan bahwa petugas membantu mengerjakan proses pengajuan karena ia kurang memahami teknis penggunaan aplikasi.²⁶ Keterangan ini sejalan dengan penjelasan Nana Mariana Ramli bahwa UPTD menyediakan tablet untuk membantu masyarakat yang datang langsung dan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.²⁷

Jika dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, akuntabilitas pelayanan Parak Acil Online berkaitan dengan empat variabel implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi terlihat dari penyampaian informasi dan penjelasan kepada masyarakat. Sumber daya terlihat dari keberadaan petugas, admin layanan, perangkat tablet, dan aplikasi sebagai sarana pelayanan. Disposisi terlihat dari sikap petugas yang membantu pengguna ketika mengalami kendala. Struktur birokrasi terlihat dari adanya alur pelayanan, SOP, serta pembagian peran antara Disdukcapil dan UPTD.

Namun, implementasi asas akuntabilitas belum sepenuhnya optimal. Kelemahan pertama terlihat pada posisi dokumen SOP yang tidak

²⁶ Maya Emilda, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 25 Mei 2026, di Banjarmasin Timur.

²⁷ Nana Mariana Ramli, Kepala UPT Banjarmasin Tengah dan Plt. Kepala UPT Banjarmasin Timur, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah

sepenuhnya berada atau dijelaskan di tingkat UPTD, karena dokumen lengkap berada di Disdukcapil Kota Banjarmasin. Kondisi ini memang tidak berarti pelayanan tidak memiliki SOP, tetapi dapat menimbulkan jarak informasi antara standar pelayanan di tingkat penyelenggara utama dan pelaksana lapangan.

Kelemahan kedua berkaitan dengan kendala teknis aplikasi dan jaringan. Guzali menyebutkan bahwa kendala yang sering muncul antara lain gangguan jaringan, aplikasi lambat, dan kesulitan penggunaan aplikasi oleh masyarakat lanjut usia. Nana juga menyebut kendala seperti HP lama, tidak memiliki HP, dan kesulitan mengunggah dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh tanggung jawab petugas di loket, tetapi juga oleh kesiapan sistem, perangkat, jaringan, dan dukungan teknis.

Dengan demikian, asas akuntabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Parak Acil Online telah terimplementasi, terutama melalui keberadaan SOP, verifikasi berkas, admin layanan, mekanisme pengaduan, fitur status permohonan, serta bantuan petugas kepada pengguna yang mengalami kendala. Akan tetapi, akuntabilitas tersebut masih perlu diperkuat pada aspek akses terhadap standar pelayanan, kejelasan tanggung jawab ketika terjadi gangguan teknis, serta peningkatan pemahaman masyarakat terhadap kanal pengaduan yang tersedia.

3. Analisis Implementasi Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum merupakan salah satu asas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam BAB II telah dijelaskan bahwa kepastian hukum merupakan prinsip dalam negara hukum yang menekankan pentingnya dasar peraturan perundang-undangan, kejelasan prosedur, konsistensi pelaksanaan, dan perlindungan terhadap hak masyarakat. Kepastian hukum menghendaki agar pelayanan tidak dijalankan secara sewenang-wenang, tetapi mengikuti aturan, standar, dan prosedur yang dapat dipahami oleh masyarakat maupun penyelenggara layanan.²⁸

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan kepastian hukum sebagai salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang ini juga bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya harus cepat dan mudah, tetapi juga harus memiliki dasar hukum, prosedur yang jelas, standar pelayanan, waktu penyelesaian, serta mekanisme penyelesaian apabila terjadi kendala.²⁹

²⁸ Abdur Rahim dkk., “Relevansi Asas Kepastian Hukum dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara Indonesia,” *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, diakses 19 April 2026, <https://jiip.stkipyapisdompnu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/2575>; Syfa Putri Irmala dkk., “Kepastian Hukum dalam Pelayanan Administrasi Publik Digital Kajian terhadap Layanan Berbasis SPBE,” *Ethos and Pragmatic Law Review* 1, no. 2 (2025): 114–36.

²⁹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 2, Pasal 3 huruf d, dan Pasal 4 huruf b. <https://peraturan.bpk.go.id/Search?keywords=Undang-Undang+Nomor+25+Tahun+2009+tentang+Pelayanan+Publik>.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Parak Acil Online, kepastian hukum dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, adanya dasar atau legitimasi bahwa layanan tersebut diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Kedua, adanya standar atau SOP pelayanan. Ketiga, adanya alur pelayanan yang jelas, mulai dari pengajuan, verifikasi, perbaikan berkas, hingga penyelesaian dokumen. Keempat, adanya informasi waktu penyelesaian layanan. Kelima, adanya fitur status permohonan yang memungkinkan masyarakat memantau proses pelayanan.

Catatan mengenai pilihan menu yang beririsan juga berhubungan dengan asas kepastian hukum. Kepastian hukum dalam pelayanan digital tidak hanya berkaitan dengan adanya SOP, estimasi waktu penyelesaian, atau fitur status permohonan, tetapi juga berkaitan dengan kepastian bagi masyarakat dalam memilih jenis layanan yang benar sejak tahap awal pengajuan. Ketika satu kebutuhan pelayanan ditampilkan melalui beberapa pilihan menu yang hampir sama, pengguna dapat mengalami keraguan dalam menentukan prosedur yang harus diikuti. Oleh karena itu, penyederhanaan dan penegasan batas antar-menu layanan menjadi penting agar masyarakat memperoleh kepastian sejak awal proses pelayanan.³⁰

Berdasarkan data observasi aplikasi, kepastian hukum terlihat dari adanya informasi jenis layanan, persyaratan dokumen, biaya layanan, estimasi waktu penyelesaian, fitur riwayat permohonan, serta fitur unggah

³⁰ Catatan Observasi Aplikasi Parak Acil Online, dokumentasi penelitian, Banjarmasin.

dokumen. Aplikasi menampilkan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, KIA, surat pindah, dan layanan lainnya. Setiap layanan dilengkapi dengan rincian persyaratan sehingga masyarakat dapat mengetahui dokumen apa saja yang perlu disiapkan.³¹

Kepastian hukum juga terlihat dari adanya informasi waktu penyelesaian layanan. Berdasarkan data observasi, aplikasi menampilkan estimasi penyelesaian 1 x 24 jam setelah berkas terverifikasi, dengan catatan apabila berkas lengkap dan tidak terdapat kendala sistem. Informasi ini menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan perkiraan waktu penyelesaian dokumen sejak awal. Dalam pelayanan publik, kepastian waktu merupakan bagian penting dari kepastian hukum karena masyarakat dapat memperkirakan kapan hak administratifnya dapat diterima.

Keterangan petugas juga memperkuat temuan tersebut. Guzali menjelaskan bahwa pelayanan melalui Parak Acil Online memiliki SOP. Menurutnya, alur pelayanan dimulai dari masuknya berkas permohonan, kemudian dilakukan verifikasi oleh petugas. Jika berkas lengkap dan tidak terdapat kendala, maka dokumen dapat selesai dalam waktu 1 x 24 jam.³² Nana juga menyampaikan bahwa pelayanan melalui Parak Acil Online

³¹ Lembar Observasi Aplikasi Parak Acil Online dan Checklist Dokumentasi Pendukung, dokumentasi penelitian, Banjarmasin.

³² Guzali, Kepala UPT Banjarmasin Selatan, *Wawancara Pribadi*, 15 Juni 2026, di Banjarmasin Selatan.

memiliki SOP atau standar pelayanan, tetapi dokumen SOP lengkap berada di Disdukcapil Kota Banjarmasin.³³

Selain prosedur dan SOP, fitur riwayat permohonan juga menjadi bentuk kepastian hukum dalam pelayanan digital. Melalui fitur ini, masyarakat dapat mengetahui apakah permohonannya sedang diproses, perlu diperbaiki, atau sudah selesai. Jika berkas perlu diperbaiki, aplikasi menampilkan komentar atau keterangan mengenai kekurangan berkas. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menunggu hasil layanan, tetapi dapat mengetahui posisi permohonannya.

Data wawancara masyarakat juga menunjukkan bahwa kepastian prosedur dan waktu penyelesaian cukup dirasakan oleh pengguna layanan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan informasi awal. Maulana menyatakan bahwa prosedur pelayanan tidak berubah dengan mengatakan, “Sama seperti di awal. Tidak berubah, (Kayanya sama aja pang kaya diawal).”³⁴ Tia menyebutkan bahwa waktu penyelesaian dokumen sesuai dengan informasi yang diberikan, yaitu “Sesuai, 1 sampai 3 hari.”³⁵ Maya Emilda juga menyampaikan bahwa

³³ Nana Mariana Ramli, Kepala UPT Banjarmasin Tengah dan Plt. Kepala UPT Banjarmasin Timur, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

³⁴ Maulana, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, Wawancara Pribadi, 4 Juni 2026, di Banjarmasin Selatan.

³⁵ Tia, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 4 Juni 2026 di Banjarmasin Selatan.

dokumen selesai sesuai waktu yang diinformasikan, yaitu “Selesainya sesuai, sesuai 1 x 24 jam.”³⁶

Namun, implementasi asas kepastian hukum belum sepenuhnya optimal. Kelemahan utama terlihat pada pengetahuan masyarakat dan sebagian petugas mengenai dasar hukum pelaksanaan Parak Acil Online. Dalam wawancara masyarakat, hampir seluruh informan menyatakan tidak mengetahui dasar hukum aplikasi. Gadis Rizki Amalia, misalnya, mengatakan, “Kurang tahu sih Pak, langsung pakai aja.”³⁷ Pernyataan ini menunjukkan bahwa masyarakat tetap menggunakan aplikasi karena layanan tersebut tersedia dan diarahkan oleh petugas, tetapi mereka belum mengetahui aturan hukum yang menjadi dasar pelaksanaannya.

Dari sisi petugas, Guzali tidak menjelaskan secara rinci dasar hukum pelaksanaan Parak Acil Online.³⁸ Sementara itu, Nana menyampaikan bahwa dasar hukum pelaksanaan layanan ada, tetapi dokumen atau penjelasan lengkapnya berada di Disdukcapil Kota Banjarmasin/Sultan Adam.³⁹ Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan telah berjalan dalam praktik, informasi mengenai dasar hukum belum sepenuhnya

³⁶ Maya Emilda, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 25 Mei 2026, di Banjarmasin Timur.

³⁷ Gadis Rizki Amalia, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

³⁸ Guzali, Kepala UPT Banjarmasin Selatan, *Wawancara Pribadi*, 15 Juni 2026, di Banjarmasin Selatan.

³⁹ Nana Mariana Ramli, Kepala UPT Banjarmasin Tengah dan Plt. Kepala UPT Banjarmasin Timur, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah

tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat dan belum sepenuhnya tersedia secara jelas di tingkat pelaksana UPTD.

Dengan demikian, asas kepastian hukum dalam Parak Acil Online telah terwujud dalam bentuk kepastian prosedur, kepastian waktu, dan kepastian status permohonan. Akan tetapi, kepastian hukum dalam arti yang lebih substantif masih perlu diperkuat, terutama melalui sosialisasi dasar hukum aplikasi, penyediaan informasi regulasi yang lebih mudah diakses, penegasan SOP di tingkat UPTD, serta perbaikan alur layanan agar masyarakat tidak merasa harus bolak-balik.

4. Analisis Pengalaman Pengguna Layanan

Pengalaman pengguna merupakan bagian penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik, terutama pelayanan yang diselenggarakan melalui sistem digital. Dalam BAB II telah dijelaskan bahwa pelayanan publik pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya dilihat dari tersedianya layanan, tetapi juga dari apakah layanan tersebut benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara mudah, efektif, dan sesuai dengan hak pengguna layanan.⁴⁰

Dalam konteks penelitian ini, pengalaman pengguna layanan menjadi ukuran penting untuk melihat apakah aplikasi Parak Acil Online

⁴⁰ Sri Yulianty Mozin dkk., “Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi: Prinsip Kategori Barang, dan Jenis Layanan,” *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4, no. 2 (2025): 198–207.

telah mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan. Hal ini penting karena aplikasi digital tidak cukup dinilai dari keberadaan sistem atau fitur, tetapi juga dari bagaimana masyarakat merasakan manfaat, kemudahan, kesulitan, dan hambatan ketika menggunakan layanan tersebut.

BAB II menjelaskan bahwa e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Salah satu tujuan utama e-government adalah mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka, serta meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas pelayanan.⁴¹ Dalam kerangka tersebut, Parak Acil Online dapat dipahami sebagai bentuk e-government di bidang administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 9 informan masyarakat, pengalaman pengguna terhadap Parak Acil Online secara umum menunjukkan kecenderungan positif. Sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi ini memudahkan pelayanan karena masyarakat tidak perlu terlalu sering datang ke kantor. Naila, misalnya, menyatakan bahwa

⁴¹ Heriyanto Heriyanto, “Urgensi Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik,” *Musamus Journal of Public Administration* 4, no. 2 (2022): 129–38; Adilla Septiani dkk., “Peranan E-Government dalam Pelayanan Publik,” *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 3, no. 5 (2022): 302–13, <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183>

penggunaan aplikasi “Mempermudah. Sempel. Tidak harus bolak-balik.”⁴²

Pernyataan ini menunjukkan bahwa bagi sebagian pengguna, Parak Acil Online berhasil menghadirkan manfaat utama pelayanan digital, yaitu membuat pelayanan lebih praktis dan mengurangi kebutuhan datang langsung ke kantor pelayanan.

Pengalaman positif juga terlihat dari informan lain seperti Abdul Muis, Niko Wahyu, Gadis Rizki Amalia, Maulana, dan Sadih. Mereka pada umumnya menilai bahwa aplikasi mudah digunakan, prosedur pelayanan sesuai dengan informasi awal, dan dokumen selesai sesuai waktu yang diinformasikan. Niko Wahyu bahkan menyatakan bahwa aplikasi “Mudah sekali, Bang”⁴³ Sementara itu, Gadis Rizki Amalia menilai aplikasi mudah karena dapat diakses melalui web tanpa perlu mengunduh aplikasi.

Namun, pengalaman positif tersebut belum dirasakan secara merata oleh semua informan. Beberapa informan masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi. Tia menyatakan bahwa beberapa menu dalam aplikasi masih membingungkan dan aplikasi terasa lambat ketika digunakan. Pengalaman ini menunjukkan bahwa ketersediaan aplikasi belum otomatis menjamin kemudahan bagi semua pengguna.

Kendala lain terlihat dari pengalaman Maya Emilda. Ia menyatakan bahwa informasi umum dalam aplikasi masih dapat dipahami, tetapi ia

⁴² Naila, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 9 Juni 2026, di Banjarmasin Tengah.

⁴³ Niko Wahyu, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 25 Mei 2025, di Banjarmasin Timur.

mengalami kesulitan pada teknis penggunaan aplikasi, terutama ketika membuka menu tertentu serta melakukan scan atau unggah berkas. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan utama tidak selalu terletak pada prosedur layanan, tetapi pada kemampuan pengguna untuk mengoperasikan fitur-fitur digital yang diperlukan dalam proses pengajuan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara desain layanan digital dan kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Dalam teori e-government, salah satu tantangan implementasi layanan digital adalah adanya kesenjangan antara desain sistem dan realitas lapangan. Sistem dapat dirancang untuk memudahkan pelayanan, tetapi dalam praktiknya keberhasilan sistem sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kemampuan pengguna, budaya penggunaan, dan dukungan kelembagaan.⁴⁴

Pola pengalaman pengguna juga tampak berdasarkan umur. Informan berusia 17 sampai 22 tahun cenderung lebih mudah menggunakan aplikasi. Sebaliknya, informan yang berusia lebih tinggi cenderung lebih membutuhkan bantuan petugas. Maya Emilda bahkan menyatakan bahwa karena kurang memahami layanan online, ia tetap harus datang ke kantor, dengan mengatakan, “Cuma karena kurang paham jadi bolak-balik ke

⁴⁴ Richard Heeks, *Implementing and Managing eGovernment: An International Text* (London: SAGE Publications Ltd, 2006), <https://doi.org/10.4135/9781446220191>

kantor, (kalo makai serongan kurang paham, makanya mendatangi ke kantor”⁴⁵

Berdasarkan jenis kelamin, data tidak menunjukkan perbedaan yang mutlak antara pengguna laki-laki dan perempuan. Baik laki-laki maupun perempuan sama-sama dapat mengalami kemudahan atau kendala. Faktor yang lebih menentukan adalah literasi digital, usia, jenis layanan, dan pendampingan petugas.

Pengalaman pengguna juga menunjukkan bahwa peran petugas masih sangat penting dalam layanan digital. Maulana menyatakan bahwa saat pertama kali mencoba aplikasi, petugas menjelaskan sampai ia memahami cara penggunaannya. Maya Emilda juga menyampaikan bahwa dalam proses penggunaan aplikasi, petugas membantu mengerjakan pengajuan dan pengguna tinggal memantau. Dari pengalaman tersebut, terlihat bahwa aplikasi digital belum sepenuhnya menggantikan peran petugas.

Jika dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, pengalaman pengguna Parak Acil Online sangat dipengaruhi oleh empat unsur, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Unsur komunikasi terlihat dari bagaimana informasi layanan disampaikan melalui aplikasi, media sosial, banner, dan penjelasan langsung. Unsur sumber daya terlihat dari ketersediaan aplikasi, petugas,

⁴⁵ Maya Emilda, masyarakat pengguna layanan Parak Acil Online, *Wawancara Pribadi*, 25 Mei 2026, di Banjarmasin Timur.

admin layanan, dan fasilitas tablet di UPTD. Unsur disposisi tampak dari sikap petugas yang membantu masyarakat ketika mengalami kendala. Sementara itu, struktur birokrasi terlihat dari adanya pembagian peran antara Disdukcapil dan UPTD sebagai pelaksana layanan di lapangan.

Dengan melihat seluruh pengalaman pengguna, dapat dipahami bahwa Parak Acil Online telah memberikan manfaat nyata bagi sebagian besar masyarakat. Manfaat tersebut berupa kemudahan akses, pengurangan kebutuhan bolak-balik ke kantor, kejelasan status permohonan, dan kepastian waktu penyelesaian. Namun, pengalaman pengguna juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital belum merata. Pengguna yang memiliki kemampuan digital baik merasa layanan ini praktis, sedangkan pengguna yang kurang memahami teknologi masih merasa kesulitan dan tetap bergantung pada petugas.

Dalam hubungannya dengan tiga asas pelayanan publik, pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum sudah dirasakan dalam bentuk yang berbeda-beda. Keterbukaan dirasakan melalui informasi prosedur, persyaratan, biaya, waktu, dan status permohonan. Akuntabilitas dirasakan melalui bantuan petugas, admin layanan, dan tindak lanjut ketika ada kendala. Kepastian hukum dirasakan melalui prosedur yang umumnya konsisten dan waktu penyelesaian yang sesuai informasi. Namun, pengalaman pengguna juga menunjukkan bahwa ketiga asas tersebut belum sepenuhnya optimal karena

masih terdapat kendala pada kejelasan menu, literasi digital, teknis unggah dokumen, dan alur layanan yang dalam kasus tertentu masih terasa berulang.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna layanan Parak Acil Online secara umum bersifat positif, tetapi belum merata. Aplikasi ini berhasil memberi kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan bagi sebagian besar pengguna. Namun, masih terdapat tantangan berupa kesenjangan digital, menu yang belum sepenuhnya mudah dipahami, kendala teknis aplikasi, serta kebutuhan pendampingan dari petugas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas Parak Acil Online perlu diarahkan pada penyederhanaan menu, penyediaan panduan teknis yang jelas, peningkatan stabilitas aplikasi, sosialisasi yang lebih luas, dan pendampingan bagi masyarakat yang kurang terbiasa dengan layanan digital.