

**INOVASI PELAYANAN PARAK ACIL ONLINE DALAM PENERBITAN AKTA
KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BANJARMASIN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

BONDAN REGUEL RAJA TUA SIAGIAN
NPP. 31.0677

Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Fakultas Perlindungan Masyarakat
email : bondan.reguel01@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Noudy R. P. Tendean, S.IP., M.Si

ABSTRACT

Background (GAP): *The implementation of Population Administration services through the PARAK ACIL ONLINE Innovation in Banjarmasin City shows effectiveness in providing a positive response to services. However, problems related to servers, networks, scarcity of equipment and infrastructure still slow down the service process, especially in making Website-Based Death Certificates. Improvement efforts are needed, including providing updated information, increasing administrative efficiency, improving facilities and infrastructure, and providing pick-up and drop-off services for hard-to-reach areas. Objective:* This is an important step in improving the quality of Population Administration services through the PARAK ACIL ONLINE Innovation in Banjarmasin City. The aim of this research is to understand the innovations carried out by the Banjarmasin City Population and Civil Registration Service through the PARAK ACIL ONLINE service in the process of issuing death certificates. **Method:** This research uses a descriptive approach to describe problem solving situations from a data-based perspective. This research also uses Rogers' theory with indicators such as relative advantage, suitability, complexity, possibility of trying, and ease of observation to evaluate online-based service innovation at the Population and Civil Registration Service. **Results/Findings:** The results of this research show that the implementation of Population Administration services through the PARAK ACIL ONLINE Innovation in Banjarmasin City shows a positive response even though it is still hampered by network, server problems and scarcity of supporting devices. **Conclusion:** The Department of Population and Civil Registration needs to improve updated information, online administration efficiency, infrastructure improvements, and pick-up and drop-off services to ensure more effective and equitable services for the community.

Keywords: *Innovation, Public Services, PARAK ACIL ONLINE, Population Administration*

ABSTRAK

Latar Belakang (GAP): Pelaksanaan layanan Administrasi Kependudukan melalui Inovasi PARAK ACIL ONLINE di Kota Banjarmasin menunjukkan efektivitas dalam memberikan respons positif terhadap pelayanan. Namun, kendala terkait server, jaringan, kelangkaan alat, dan infrastruktur masih memperlambat proses pelayanan, terutama pada pembuatan Akta Kematian Berbasis Website. Upaya

perbaikan diperlukan, termasuk penyediaan informasi terupdate, peningkatan efisiensi administrasi, perbaikan sarana-prasarana, dan pelayanan jemput bola untuk daerah-daerah sulit dijangkau. Ini menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan Administrasi Kependudukan melalui Inovasi PARAK ACIL ONLINE di Kota Banjarmasin. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin melalui layanan PARAK ACIL ONLINE dalam proses penerbitan akta kematian. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan situasi penyelesaian masalah dari sudut pandang yang berdasarkan pada data. Penelitian ini juga menggunakan teori Rogers dengan indikator seperti keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan dicoba, dan kemudahan pengamatan untuk mengevaluasi inovasi pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan Administrasi Kependudukan melalui Inovasi PARAK ACIL ONLINE di Kota Banjarmasin menunjukkan respons positif meskipun masih terkendala oleh masalah jaringan, server, dan kelangkaan perangkat pendukung. **Kesimpulan:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan informasi terupdate, efisiensi administrasi online, perbaikan infrastruktur, dan pelayanan jemput bola untuk memastikan pelayanan yang lebih efektif dan merata bagi masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, PARAK ACIL ONLINE, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara kesatuan berbentuk republik, seperti yang diatur oleh Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pasal 26 ayat 3 UUD 1945 menyatakan bahwa segala hal yang berkaitan dengan warga negara dan penduduk diatur oleh undang-undang. Ini menunjukkan bahwa hukum mengatur semua aspek identitas dan populasi di Indonesia, dan setiap warga negara wajib mematuhi hukum yang berlaku. Tujuan negara Indonesia, sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945, meliputi melindungi seluruh bangsa dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut serta dalam melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Pemerintah Indonesia memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk menyediakan layanan kesehatan dan umum yang memadai. Ini ditegaskan dalam Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yang menyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan dan umum yang memadai bagi rakyat. Kependudukan adalah berbagai peristiwa atau masalah yang terkait dengan jumlah, struktur, pertumbuhan, distribusi, dan kondisi kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan negara dalam memajukan kesejahteraan umum. Pelayanan publik meliputi berbagai kegiatan yang diberikan kepada warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik mencakup produk, layanan, dan fungsi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, termasuk pasokan listrik, jaringan telepon, dan air minum. Layanan administrasi, yang mencakup pencatatan, pengambilan keputusan, dan dokumentasi, juga merupakan bagian penting dari

pelayanan publik. Pemerintah daerah memiliki peran dalam meningkatkan pelayanan publik melalui regulasi dan pengurusan pemerintahan yang baik sesuai dengan konsep negara kesatuan tentang otonomi.

Di Kota Banjarmasin, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengadopsi rencana untuk mengembangkan sistem manajemen kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan penyediaan hak-hak masyarakat dan jaminan sosial. Peningkatan pencatatan sipil, tertib administrasi kependudukan, dan mutu pelayanan menjadi tujuan utama dari metode ini. Program inovatif seperti PARAK ACIL ONLINE telah diperkenalkan untuk mempercepat pembuatan dokumen kependudukan berbasis online.

Data dari tahun 2022 menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memiliki kesadaran dalam mengurus akta kematian. Dari 4.862 kejadian kematian, hanya 2.656 yang telah mengurus akta kematian. Ini menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

Melalui program Dukcapil Go Digital, inovasi seperti layanan PARAK ACIL ONLINE diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas. Program ini memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Inovasi pelayanan publik yang baru ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Penelitian ini berfokus pada pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan, terutama akta kematian, dengan sistem daring/online. Judul penelitian ini adalah "Inovasi Pelayanan Parak Acil Online Dalam Penerbitan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan".

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Meskipun inovasi PARAK ACIL ONLINE telah menunjukkan efektivitas dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan tersebut. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kota Banjarmasin, terdapat kesenjangan signifikan antara jumlah kejadian kematian dan jumlah akta kematian yang diterbitkan. Dari 4.862 kejadian kematian yang tercatat, hanya 2.656 akta kematian yang berhasil diurus, menunjukkan bahwa 2.206 kejadian kematian belum didokumentasikan secara resmi. Hal ini mencerminkan kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian, serta adanya hambatan teknis seperti masalah server, jaringan, dan kelangkaan perangkat pendukung. Kendala-kendala tersebut memperlambat proses pelayanan dan mengurangi efisiensi dari inovasi yang telah diperkenalkan. Selain itu, daerah-daerah yang sulit dijangkau masih menghadapi tantangan dalam mengakses layanan ini, mengindikasikan perlunya peningkatan infrastruktur dan strategi jemput bola untuk memastikan layanan yang lebih merata. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun langkah awal inovasi telah dilakukan, masih diperlukan upaya signifikan untuk mengatasi

hambatan teknis dan meningkatkan kesadaran masyarakat agar tujuan utama dari inovasi PARAK ACIL ONLINE dapat tercapai secara maksimal.

1.3 Penelitian Terdahulu

Administrasi kependudukan adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam pengelolaan negara modern. Dokumen-dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak (KIA), dan lainnya memainkan peran krusial dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari akses ke layanan kesehatan hingga hak waris. Namun, meski penting, kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen-dokumen ini seringkali masih rendah. Beberapa studi telah dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas dan tantangan dalam penerbitan dokumen-dokumen tersebut melalui layanan online. Berikut ini adalah rangkuman dari sepuluh penelitian yang membahas berbagai inovasi dan tantangan dalam layanan administrasi kependudukan online di berbagai daerah di Indonesia.

Efektivitas Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online

Yudian Syaputra dalam penelitiannya di Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi, menekankan pentingnya akta kematian dalam berbagai urusan administratif. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun ada peningkatan dalam penerbitan akta kematian sejak diluncurkannya layanan online, jumlah penerbitan belum maksimal. Hambatan utama termasuk rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya kompetensi pegawai dalam mengoperasikan sistem online. Upaya untuk mengatasi hambatan ini mencakup sosialisasi dan pelatihan bagi pegawai (Yudian Syaputra, 2019).

Efektivitas Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Surabaya

Penelitian oleh Amanah S.N. dan Reviandani O. di Surabaya meneliti aplikasi KNG yang dirancang untuk mempermudah administrasi kependudukan, termasuk penerbitan KIA. Meskipun aplikasi ini efektif, penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya KIA (Amanah & Reviandani, 2023).

Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online SIDILAN di Bandung Barat

Pangestu R. A. meneliti efektivitas layanan SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat. Meskipun layanan ini dianggap cukup baik, terdapat beberapa hambatan seperti gangguan server, kurangnya petugas, dan pemahaman masyarakat yang rendah tentang teknologi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sistem pelayanan dan penambahan server serta pegawai (Pangestu, 2022).

Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Online Alpukat Betawi di DKI Jakarta

Prawira M. B. mengevaluasi layanan online melalui aplikasi Alpukat Betawi di DKI Jakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada panduan dan pedoman yang cukup jelas, masih ada

beberapa kendala dalam implementasinya, seperti masalah komunikasi dan struktur birokrasi yang memerlukan perbaikan lebih lanjut (Prawira, 2022).

Pelayanan di Era New Normal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kubu Raya

Penelitian oleh Oktaviani E., Arifin A., dan Ningtias K. di Kubu Raya menyoroati adaptasi pelayanan akta kematian di era new normal. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun ada upaya untuk memaksimalkan pelayanan secara online dan offline, kesadaran masyarakat dan sarana pelayanan masih perlu ditingkatkan (Oktaviani et al., 2021).

Implementasi Penerbitan Akta Kematian melalui Web Paksemmok di Kabupaten Kudus

Widyastuti A. meneliti implementasi penerbitan akta kematian melalui web Paksemmok di Kabupaten Kudus. Kendala utama termasuk rendahnya kesadaran masyarakat dan masalah teknis seperti kesalahan sistem dan server down. Penelitian ini menyarankan sosialisasi lebih lanjut dan peningkatan SOP khusus untuk web Paksemmok (Widyastuti, 2021).

Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil di Kota Tangerang

Ayu Lestari dan rekannya meneliti inovasi layanan Sobat Dukcapil di Kota Tangerang. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun layanan ini membantu dalam penerbitan akta kematian, kesadaran masyarakat masih rendah dan terdapat masalah jaringan. Koordinasi yang lebih baik dan sosialisasi komprehensif dianjurkan (Ayu Lestari et al., 2023).

Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Kabupaten Sukoharjo

Penelitian oleh Wulandari D. T. dan Parwiyanto H. di Kabupaten Sukoharjo menemukan bahwa inovasi pelayanan akta kematian online melalui aplikasi AKOne MAK'e masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi dan penyesuaian teknologi agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat (Wulandari & Parwiyanto, 2021).

Efektivitas Pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi SALAMAN di Kota Bandung

Lamsihar John Enrico meneliti aplikasi SALAMAN di Kota Bandung dan menemukan bahwa meskipun aplikasi ini efektif dalam beberapa indikator, masih ada hambatan terkait sarana dan prasarana serta ketidaktahuan masyarakat tentang aplikasi ini. Rekomendasi penelitian ini termasuk peningkatan sarana dan prasarana serta sosialisasi yang lebih intensif (LAMSIHAR JOHN ENRICO, 2020).

Usability Testing Aplikasi LAKONE di Pematang

Penelitian oleh Hardiawan D. P. dan Mustafidah H. di Pematang menggunakan model PACMAD untuk menguji kegunaan aplikasi LAKONE. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini efektif, efisiensi dan kepuasan pengguna masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini

merekomendasikan pengembangan lebih lanjut pada tampilan dan fungsionalitas aplikasi untuk meningkatkan usability (Hardiawan & Mustafidah, 2022).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki implementasi inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya melalui sistem PARAK ACIL ONLINE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Inovasi ini merupakan respons terhadap tantangan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap dokumen kependudukan, seperti akta kematian.

Penelitian ini penting karena akan mengungkap efektivitas dan dampak dari penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana penerapan PARAK ACIL ONLINE dapat memperbaiki proses administrasi kependudukan, serta memfasilitasi masyarakat dalam memenuhi hak-hak mereka terkait dokumen kependudukan.

Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan masukan yang berharga bagi pengambil kebijakan dan pemerintah daerah lainnya yang sedang mempertimbangkan atau mengimplementasikan sistem serupa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada literatur mengenai inovasi dalam pelayanan publik dan menjadi landasan untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi kependudukan di berbagai daerah.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dua aspek utama terkait inovasi pelayanan PARAK ACIL ONLINE dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Pertama, penelitian ini akan menganalisis bagaimana inovasi pelayanan PARAK ACIL ONLINE telah diimplementasikan dan berfungsi dalam proses penerbitan akta kematian. Hal ini mencakup evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi sistem online ini, serta dampaknya terhadap peningkatan layanan kepada masyarakat. Kedua, penelitian ini akan mengidentifikasi dan menganalisis berbagai hambatan yang dihadapi dalam implementasi inovasi pelayanan PARAK ACIL ONLINE. Hambatan-hambatan tersebut bisa berupa masalah teknis seperti gangguan server dan jaringan, kelangkaan perangkat pendukung, serta tantangan non-teknis seperti kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pengurusan akta kematian secara online. Dengan menganalisis kedua aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai keberhasilan dan kendala inovasi pelayanan PARAK ACIL ONLINE, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang.

II. METODE

Metodologi penelitian ini didasarkan pada pendekatan deskriptif kualitatif untuk menginvestigasi implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem PARAK ACIL ONLINE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Pendekatan deskriptif dipilih untuk memahami secara holistik fenomena penerbitan dokumen kependudukan, khususnya akta kematian, dengan fokus pada konteks alami yang unik dan penggunaan berbagai metode penelitian (Arikunto, n.d.).

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini mengacu pada teori inovasi Rogers, yang meliputi variabel seperti keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, dan kemudahan diamati. Ini digunakan untuk mengevaluasi efektivitas dan penerimaan inovasi pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin (L.J Moleong, 2022).

Sumber data utama meliputi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan informan seperti Kepala Dinas, Sekretaris, dan operator pelayanan PARAK ACIL ONLINE, serta masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi seperti peraturan perundang-undangan, rencana strategis, dan kebijakan terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin (Ariani, 2003).

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang operasional PARAK ACIL ONLINE, sementara wawancara digunakan untuk menggali pandangan berbagai pemangku kepentingan terkait dengan penerapan inovasi ini. Dokumentasi digunakan untuk mendukung data primer dengan informasi yang relevan dari berbagai sumber (Setiowati, 2016).

Proses analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data melibatkan pemilihan dan penyaringan data yang relevan untuk mengidentifikasi tema dan pola. Penyajian data dilakukan melalui deskripsi singkat, diagram, dan hubungan antar kategori. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menguji dan menyimpulkan temuan berdasarkan bukti yang terkumpul (Mungin, 2012).

Dengan demikian, metodologi penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang efektivitas dan tantangan dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis online di konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banjarmasin.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Inovasi Pelayanan Parak Acil Online Dalam Penerbitan Akta Kematian

Inovasi Pelayanan PARAK ACIL Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, merupakan langkah maju dalam meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan Akta Kematian. Dengan menerapkan sistem ini, pemerintah setempat berusaha menjawab tantangan pandemi Covid-19 yang memaksa

pembatasan sosial dan mengganggu layanan publik konvensional. Pelayanan melalui aplikasi WhatsApp menjadi pilihan tepat karena mudah diakses oleh masyarakat secara online, tanpa harus datang ke kantor fisik, yang selama pandemi menjadi sulit dilakukan.

Keuntungan relatif dari inovasi ini sangat signifikan. Dengan menggunakan PARAK ACIL Online, masyarakat tidak hanya menghemat waktu dalam antrian di kantor Dinas Kependudukan, tetapi juga mengurangi risiko penularan Covid-19 karena tidak perlu berkumpul dalam jumlah besar. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Drs. Rizanie Setiawan, menjelaskan bahwa keunggulan ini membantu mengurangi kerumunan dan menghilangkan praktik calo dalam pengurusan dokumen kependudukan, seperti Akta Kematian.

Namun, kesesuaian (compatibility) inovasi ini dengan kondisi masyarakat Kota Banjarmasin masih menjadi tantangan. Meskipun aplikasi ini telah diperbarui dari versi sebelumnya, perubahan ini harus diikuti dengan pemahaman dan adaptasi dari masyarakat. Banyak yang masih merasa asing dengan aplikasi PARAK ACIL Online karena kurangnya sosialisasi dan kebiasaan yang terlanjur terbentuk dengan sistem konvensional. Pemerintah daerah berupaya memfasilitasi proses adaptasi ini melalui berbagai program sosialisasi seperti brosur, media sosial, dan pertemuan langsung dengan masyarakat.

Complexity (kerumitan) dalam penggunaan aplikasi juga menjadi hambatan. Banyak masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital, serta keterbatasan infrastruktur dan SDM yang memadai untuk mendukung operasional aplikasi ini. Sosialisasi intensif perlu terus dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat benar-benar dapat mengakses dan memanfaatkan pelayanan ini tanpa hambatan berarti.

Triability (kemungkinan dicoba) dari inovasi PARAK ACIL Online terlihat dari respons awal masyarakat yang positif. Meskipun demikian, tantangan terbesar adalah mempertahankan minat dan partisipasi masyarakat dalam jangka panjang. Perlu terus ditingkatkan kualitas layanan dan ketersediaan informasi yang akurat tentang penggunaan aplikasi ini agar masyarakat tidak kembali bergantung pada cara lama yang lebih lambat.

Kemudahan diamati (observability) dari keberhasilan aplikasi ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Kota Banjarmasin berkomitmen untuk terus memonitor dan mengevaluasi penerapan inovasi ini guna memastikan bahwa keuntungan yang diperoleh masyarakat dapat dijaga secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, inovasi Pelayanan PARAK ACIL Online menandai langkah progresif dalam transformasi digital pelayanan publik di Kota Banjarmasin. Meskipun masih ada tantangan yang harus diatasi, implementasi ini membuka pintu bagi efisiensi yang lebih besar dalam administrasi kependudukan dan memberikan contoh positif bagi daerah lain untuk mengadopsi teknologi serupa.

3.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan PARAK ACIL ONLINE terhadap kepemilikan Akta Kematian

a. Sarana dan Prasarana

Dalam melakukan observasi terhadap fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, sebagian besar peralatan kantor seperti komputer, lemari arsip, printer, scanner, dan peralatan kantor lainnya masih dalam kondisi berfungsi. Namun, salah satu masalah utama yang sering muncul adalah ketidakstabilan jaringan. Kondisi ini dapat menjadi hambatan serius dalam pelaksanaan pelayanan melalui inovasi PARAK ACIL ONLINE. Jika jaringan tidak stabil, pengguna akan mengalami kesulitan dalam mengakses website, mengunggah dokumen, dan mengisi data formulir. Gangguan ini tidak hanya memengaruhi pihak penyelenggara, tetapi juga berdampak langsung pada pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Ketidakstabilan infrastruktur jaringan dan server di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin juga menjadi perhatian. Saat penelitian dilakukan, server validasi sering lambat atau bahkan tidak dapat dijangkau dengan baik. Ini menghambat efisiensi dalam proses verifikasi dokumen dan informasi, yang merupakan tahap penting dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online.

b. Kurangnya Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat

Pentingnya sosialisasi menjadi faktor krusial dalam keberhasilan adopsi inovasi seperti PARAK ACIL ONLINE. Website inovasi ini seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai platform untuk pelayanan, tetapi juga sebagai sarana edukasi bagi masyarakat tentang prosedur dan manfaat penggunaan layanan tersebut. Dengan menjelaskan secara terperinci langkah-langkah dan proses penggunaan Inovasi PARAK ACIL ONLINE, diharapkan masyarakat akan lebih mudah memahami dan menggunakan layanan ini dengan efektif.

Menurut Bapak Drs. Rizanie Setiawan, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, sosialisasi telah memberikan dampak positif dengan sedikit peningkatan dalam kepemilikan akta kematian sejak diluncurkannya inovasi ini. Namun, tantangan tetap ada dalam memastikan semua lapisan masyarakat memahami dan dapat mengakses layanan ini secara maksimal. Untuk mengatasi ini, rencananya akan dilakukan sosialisasi lebih lanjut dan pelayanan jemput bola di setiap kecamatan Kota Banjarmasin, untuk memastikan semua target tercapai.

c. Kurangnya Fasilitas yang Dimiliki Masyarakat

Meskipun Kota Banjarmasin sedang berkembang, masih ada tantangan terkait infrastruktur dasar yang belum merata di semua lingkungan. Banyak masyarakat yang tidak memiliki akses atau fasilitas yang cukup untuk menggunakan layanan digital seperti PARAK ACIL ONLINE. Hal ini mencakup akses telepon seluler yang memadai, jaringan internet yang stabil, dan pemahaman teknologi yang memadai. Tanpa fasilitas ini, sebagian besar masyarakat akan kesulitan untuk mengakses atau memanfaatkan inovasi ini secara optimal.

3.3 Upaya Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan PARAK ACIL ONLINE terhadap Kepemilikan Akta Kematian

Untuk mencapai tujuan optimal dalam meningkatkan kepemilikan akta kematian melalui inovasi PARAK ACIL ONLINE, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah mengidentifikasi beberapa faktor penghambat utama yang perlu diatasi.

1. Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Peningkatan mutu sarana dan prasarana merupakan langkah krusial dalam mengatasi hambatan teknis yang sering dialami, seperti ketidakstabilan jaringan dan masalah server. Berdasarkan observasi yang dilakukan, sudah menjadi fokus utama untuk memperbaiki infrastruktur yang sudah ada. Hal ini mencakup perbaikan jaringan agar lebih stabil serta perawatan peralatan seperti komputer, scanner, dan rak arsip yang penting untuk mendukung operasional administrasi kependudukan secara online. Dengan infrastruktur yang diperbaharui, diharapkan pelayanan melalui PARAK ACIL ONLINE dapat berjalan lebih efisien tanpa terkendala teknis yang berarti.

2. Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi

Sosialisasi terus menerus kepada masyarakat menjadi strategi penting lainnya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Adanya kurangnya pemahaman tentang layanan administrasi kependudukan online memerlukan upaya tambahan untuk mengedukasi masyarakat tentang keunggulan dan cara penggunaannya. Pelayanan jemput bola merupakan salah satu inisiatif yang berhasil dilakukan untuk lebih mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Program ini tidak hanya memberikan informasi tetapi juga memfasilitasi proses administrasi secara langsung di lingkungan masyarakat, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau.

3. Meningkatkan Pelayanan yang Ada

Integrasi teknologi dalam layanan administrasi kependudukan telah membawa perbaikan signifikan, namun tantangan tetap ada di masyarakat yang belum memiliki akses yang memadai terhadap teknologi. Masyarakat pinggiran Kota Banjarmasin yang dianggap kurang mampu sering kali kesulitan mengakses layanan online karena minimnya infrastruktur telekomunikasi. Untuk mengatasi ini, pemerintah setempat melalui Disdukcapil menggelar program Jemput Bola yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan langsung ke masyarakat yang membutuhkan. Program ini tidak hanya mengatasi hambatan teknis, tetapi juga mendukung inklusi digital bagi semua lapisan masyarakat, sehingga setiap warga Kota Banjarmasin dapat menikmati pelayanan administrasi kependudukan dengan mudah dan efisien.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi mengenai temuan utama penelitian tentang Inovasi Pelayanan PARAK ACIL ONLINE dalam pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin menunjukkan beberapa aspek krusial yang perlu diperhatikan. Temuan utama menyoroti efektivitas inovasi ini dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan secara online. Meskipun telah memberikan kemudahan dalam proses pengurusan akta kematian, terdapat beberapa kendala yang masih perlu diatasi, seperti ketidakstabilan jaringan dan kualitas server yang kurang

optimal. Kendala infrastruktur seperti minimnya sarana dan prasarana juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan sehari-hari. Selain itu, tantangan signifikan lainnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi dan akses terhadap perangkat yang diperlukan, seperti gawai dan koneksi internet yang memadai. Diskusi ini menyarankan perlunya upaya bersama dari pemerintah daerah dan stakeholder terkait untuk terus meningkatkan kualitas layanan online ini. Peningkatan infrastruktur teknologi informasi, sosialisasi yang lebih luas, dan perbaikan sistem jaringan menjadi kunci dalam memastikan bahwa inovasi ini dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kota Banjarmasin dalam mengurus administrasi kependudukan, khususnya pembuatan akta kematian.

3.5 Diskusi Temuan Menarik

Temuan menarik dari penelitian ini mengungkap beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut terkait Inovasi Pelayanan PARAK ACIL ONLINE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Salah satu temuan yang mencolok adalah respons positif dari masyarakat terhadap kemudahan akses dan efisiensi proses pembuatan akta kematian secara online. Meskipun demikian, temuan juga menyoroti beberapa tantangan yang masih dihadapi, seperti masalah teknis terkait jaringan dan server yang sering kali tidak stabil. Hal ini mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, minimnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat dan ketersediaan perangkat pendukung seperti gawai dan koneksi internet yang memadai juga menjadi hambatan signifikan dalam penggunaan inovasi ini. Diskusi ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan adopsi Inovasi PARAK ACIL ONLINE, penting untuk terus melakukan perbaikan infrastruktur teknologi dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan secara online dapat lebih merata dan memberikan manfaat yang maksimal bagi semua lapisan masyarakat, khususnya dalam hal pembuatan akta kematian yang merupakan kebutuhan administratif penting.

IV. KESIMPULAN

Inovasi dalam layanan administrasi kependudukan melalui PARAK ACIL ONLINE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah membawa dampak positif dalam peningkatan efisiensi pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Masalah utama yang dihadapi adalah ketidakstabilan jaringan dan kualitas server yang belum optimal, yang mengakibatkan proses pelayanan terkadang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Selain itu, kelangkaan alat dan infrastruktur pendukung seperti komputer dan scanner juga menjadi hambatan serius dalam operasional harian.

Kendala lainnya adalah minimnya akses masyarakat terhadap teknologi, seperti gawai dan koneksi internet yang memadai, yang sangat diperlukan untuk mengakses layanan online ini. Hal ini menunjukkan perlunya upaya tambahan dalam memperluas aksesibilitas layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di pinggiran Kota Banjarmasin.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian ini dapat diidentifikasi dari beberapa aspek yang mempengaruhi kedalaman dan generalisasi temuan. Pertama, penelitian ini hanya difokuskan pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, sehingga temuan mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi di daerah lain dengan konteks yang berbeda. Kedua, masalah waktu merupakan keterbatasan karena penelitian dilakukan dalam periode tertentu, yang mungkin tidak mencakup perubahan-perubahan signifikan atau perbaikan yang dapat terjadi di masa mendatang terkait dengan Inovasi PARAK ACIL ONLINE. Selain itu, keterbatasan data juga mempengaruhi analisis dalam penelitian ini. Data yang tersedia mungkin terbatas dalam hal cakupan atau detail, membatasi pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan inovasi tersebut. Terakhir, penelitian ini juga mempertimbangkan keterbatasan metodologi yang digunakan, seperti kendala dalam pengumpulan data atau analisis yang mungkin tidak mencakup semua variabel yang relevan. Hal ini dapat membatasi interpretasi dan validitas temuan dalam konteks yang lebih luas. Dengan mengakui keterbatasan-keterbatasan ini, penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk memahami tantangan dan peluang dalam implementasi Inovasi PARAK ACIL ONLINE di Kota Banjarmasin, serta menyediakan arahan untuk penelitian lebih lanjut yang dapat mengatasi keterbatasan ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Untuk arah masa depan penelitian ini, ada beberapa rekomendasi yang dapat dijelajahi untuk mengembangkan pemahaman dan meningkatkan implementasi Inovasi PARAK ACIL ONLINE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Pertama, penting untuk melanjutkan pemantauan terhadap penggunaan dan efektivitas platform tersebut dengan memperluas cakupan penelitian ke daerah-daerah lain. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana inovasi ini berjalan di berbagai konteks regional. Selanjutnya, penelitian masa depan dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai faktor-faktor teknis seperti perbaikan infrastruktur jaringan dan server, serta peningkatan kehandalan sistem validasi data. Pemahaman yang lebih dalam tentang masalah teknis ini akan membantu dalam mengidentifikasi solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja dan keandalan layanan. Selain itu, penting untuk terus meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang kegunaan dan prosedur penggunaan Inovasi PARAK ACIL ONLINE. Kampanye sosialisasi yang lebih intensif dapat membantu mengatasi kendala kurangnya pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Terakhir, penelitian masa depan dapat mengeksplorasi dampak dari integrasi teknologi baru seperti kecerdasan buatan (AI) atau analitika data dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi kependudukan. Langkah ini diharapkan dapat membawa inovasi lebih jauh lagi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat Kota Banjarmasin. Dengan demikian, arah masa depan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mendukung transformasi digital sektor pemerintahan yang lebih luas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk terlibat dalam penelitian ini. Saya ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan,

bantuan, dan wawasan selama proses penelitian. Tanpa kerjasama dan kontribusi dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terwujud dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan kebijakan dan penataan tenaga kerja di masa mendatang. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan. Semoga kita dapat terus berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, S. N., & Reviandani, O. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN KLAMPIS NGASEM KOTA SURABAYA. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6825>
- Ariani, D. W. (2003). Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif. In *Ghalia Indonesia*.
- Arikunto, S. (n.d.). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi.
- Ayu Lestari, Yudha Prabowo, & Fauziah Annemarie Fatimah. (2023). Inovasi Pelayanan Sobat Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Tangerang Banten. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi, Vol 9 No 1*.
- Hardiawan, D. P., & Mustafidah, H. (2022). Usability Testing Aplikasi Lakone Disdukcapil Pemalang Menggunakan Model PACMAD (People at the Center of Mobile Application Development). *Sainteks*, 18(2). <https://doi.org/10.30595/sainteks.v18i2.12953>
- LAMSIHAR JOHN ENRICO. (2020). EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SELESAI DALAM GENGGMAN (SALAMAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT. *Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*.
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue Maret).
- Mungin, B. (2012). Metode Penelitian Kualitatif: Akulturasi Metodologi Ke Arah Ragam Varian Kontemporer. In *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*.
- Oktaviani, E., Arifin, A., & Ningtias, K. (2021). PELAYANAN DI ERA NEW NORMAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KUBU RAYA. *Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, 10(2). <https://doi.org/10.26418/publika.v10i2.2832>
- Pangestu, R. A. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI LAYANAN ONLINE SIDILAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT PROVINSI JAWA BARAT. *Jurnal IPDN*.
- Prawira, M. B. (2022). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian melalui Aplikasi Online Alpukat Betawi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. *IPDN*.
- Setiowati, E. (2016). Memahami Kriteria Kualitas Penelitian: Aplikasi Pemikiran Penelitian Kualitatif maupun Kuantitatif. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.7454/jvi.v2i2.42>
- Widyastuti, A. (2021). IMPLEMENTASI PENERBITAN AKTA KEMATIAN MELALUI WEB PAKSEMMOK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUDUS. *Journal Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 3(2).
- Wulandari, D. T., & Parwiyanto, H. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Wacana Publik*, 1(2). <https://doi.org/10.20961/wp.v1i2.54593>

Yudian Syaputra. (2019). Efektivitas Pelayanan Pencatatan Dan Penerbitan Akta Kematian Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Jurnal IPDN JATINANGOR*, Vol.29 No.5.

