

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SMART CITY MELALUI APLIKASI
PARAK ACIL ONLINE DALAM PELAYANAN PENERBITAN
AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Riza Maulana Syahputra
NPP. 32.0770

Asdaf Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan
Program Studi Studi Kebijakan Publik
Email: 32.0770@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Endang Try Setyasih, MM

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *he background of this study stems from the efforts of the Banjarmasin City Government to realise the concept of a smart city that integrates information technology to improve the quality and efficiency of public services. The PARAK ACIL ONLINE application was implemented to reduce queues, speed up administrative processes, and improve public access to population services, particularly in the issuance of death certificates. Purpose: This study aims to analyse the implementation of smart city policies through the PARAK ACIL ONLINE application in the issuance of death certificates at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City, South Kalimantan Province. Method* *The method used in this thesis is qualitative research with a descriptive approach based on analysis using Biddle & Thomas's role theory. Fifteen informants were involved in this study. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research instrument was the author himself. Result: The implementation of smart city policies through the PARAK ACIL ONLINE application in the issuance of death certificates at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City was analysed through the dimensions of Mazmanian and Sabatier's policy implementation theory. In the material dimension, it was found that this dimension is functioning well but requires adjustments to public habits in using the application. The material dimension encompasses structural and technical aspects that support the policy implementation process. In the structural dimension, it was found that the implementation of Parak Acil Online has changed the conventional hierarchical and tiered workflow into an integrated technology-based system that is running well. In the contextual dimension, the implementation is quite good, as this dimension covers external factors that influence the implementation of policies, including social, cultural, economic, political, and technological conditions of the local community. Conclusion: The implementation of the PARAK ACIL Online application in the issuance of death certificates at the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City has been assessed as satisfactory to date. Its implementation has shown positive results, although some challenges remain. Overall, the implementation of PARAK ACIL Online in death certificate services has been effective since May 2023 within the Population and Civil Registration Office of Banjarmasin City.*

Keywords: *Smart City, PARAK ACIL ONLINE, Death Certificate, Public Service, Policy Implementation.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Latar belakang penelitian berangkat dari upaya pemerintah Kota Banjarmasin dalam mewujudkan konsep kota pintar yang mengintegrasikan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Penerapan aplikasi PARAK ACIL ONLINE untuk mengurangi antrian, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kependudukan, khususnya dalam penerbitan akta kematian. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi PARAK ACIL ONLINE dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. **Metode:** Metode yang digunakan penulis dalam skripsi ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan (Mazmanian & Sabatier, 1983). Informan yang ada dalam penelitian ini berjumlah 9 informan. Analisis data dilaksanakan melalui reduksi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan. Instrumen penelitian ini adalah penulis sendiri. **Hasil/Temuan:** implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi PARAK ACIL ONLINE dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dianalisis melalui dimensi pada teori implementasi kebijakan (Mazmanian & Sabatier, 1983), pada dimensi material diketahui bahwa dimensi ini berjalan dengan baik namun butuh penyesuaian kebiasaan dari masyarakat untuk menggunakan aplikasi dimensi material mencakup aspek-aspek struktural dan teknis yang mendukung proses implementasi kebijakan, pada dimensi struktural diketahui bahwa implementasi PARAK ACIL ONLINE telah mengubah alur kerja konvensional yang sebelumnya bersifat hierarkis dan bertingkat menjadi sistem terintegrasi berbasis teknologi dan sudah berjalan baik, pada dimensi kontekstual sudah cukup baik dimana dimensi ini mencakup faktor eksternal yang mempengaruhi jalannya kebijakan meliputi seperti kondisi sosial, budaya, ekonomi, politik, dan teknologi masyarakat setempat. **Kesimpulan:** Pelaksanaan Aplikasi PARAK ACIL ONLINE dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin hingga saat ini dinilai cukup baik, implementasinya sudah menunjukkan hasil yang positif, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Secara keseluruhan, penerapan PARAK ACIL ONLINE dalam layanan akta kematian telah berlangsung secara efektif sejak Mei 2023 di lingkungan Disdukcapil Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Smart City, PARAK ACIL ONLINE, Akta Kematian, Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut ketentuan yang tertuang dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Indonesia ditetapkan sebagai negara yang berasas republik. Dalam UUD 1945 Pasal 26 Ayat 3, telah ditegaskan dengan jelas bahwa seluruh aspek yang terpaut dengan warga negara dan penduduk diatur secara komprehensif melalui undang-undang (Maulana et al., 2024). Menyediakan fasilitas dan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam bidang kesehatan dan layanan umum, merupakan kewajiban fundamental pemerintah Indonesia (Berliana et al., 2020). Hal ini dikukuhkan dalam Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yang secara eksplisit menetapkan tanggung jawab pemerintah untuk memberi pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak untuk Masyarakat.

Pelayanan publik merupakan istilah yang merujuk pada berbagai produk, jasa, dan fungsi yang disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat, termasuk di dalamnya

infrastruktur telekomunikasi, kelistrikan, dan penyediaan air bersih (Setyasih, 2023). Selain itu, layanan administratif yang meliputi dokumentasi, penetapan kebijakan, dan pencatatan juga merupakan komponen integral dari sistem pelayanan publik. Sejalan dengan prinsip otonomi dalam konteks negara kesatuan, pemerintah daerah diberi amanah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi kebijakan dan manajemen pemerintahan yang efisien dan efektif (Ristiani, 2020). Kota Pintar atau dikenal dengan istilah *Smart City* adalah konsep pengelolaan kota melalui penggunaan potensi dari *Internet of Things (IoT)* melalui penggunaan teknologi informasi di seluruh aspek perkotaan (Rochmansjah, 2019). Konsep smart city dipercaya sebagai solusi inovatif untuk mengatasi berbagai tantangan pembangunan di perkotaan. Ide ini dirancang untuk meningkatkan produktivitas penduduk, sehingga teknologi informasi dan digital dapat dimanfaatkan di hampir semua aspek kehidupan, mulai dari pengelolaan infrastruktur, pemanfaatan sumber daya, pengawasan lingkungan, hingga peningkatan kualitas pelayanan public (Joh, 2019).

Penting bagi pemerintah untuk bekerja sama dengan baik sebagai penyedia layanan publik mengingat kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan upaya pembangunan *Smart City* Kota Banjarmasin yang didasarkan pada Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 40 Tahun 2019 tentang kebijakan yang menetapkan Masterplan Smart City untuk Kota Banjarmasin. Regulasi ini menjadi dasar pengembangan sistem kota cerdas yang mengintegrasikan teknologi informasi dalam berbagai aspek pelayanan dan pengelolaan perkotaan di Banjarmasin. Saat ini, dalam mengatasi berbagai masalah yang berada di berbagai penjuru. Konsep tersebut tentu dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja sehingga dapat meningkatkan taraf kualitas hidup setiap elemen kota (Quek et al., 2023).

Di Kota Banjarmasin, salah satu penerapan *Smart City* adalah aplikasi (PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL) PARAK ACIL *ONLINE*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merencanakan guna membangun Sistem pengelolaan data penduduk yang dirancang untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap hak-hak dasar dan program jaminan social. Program Dukcapil Go Digital, termasuk layanan PARAK ACIL *ONLINE*, bertujuan untuk mendistribusikan kepraktisan untuk masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu mengunjungi kantor Dinas secara fisik (Lageson et al., 2021). Inisiatif ini memaksimalkan kemajuan teknologi untuk mengembangkan efektivitas program serta efisiensi pelayanan publik, yang searah dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online.

Program PARAK ACIL *Online* pertama kali tersedia melalui website. Namun, pada bulan Mei 2023, pemerintah Kota Banjarmasin secara resmi meluncurkan aplikasi *mobile* bernama Banjarmasin Pintar. Aplikasi ini dapat diunduh di *play store* oleh warga Kota Banjarmasin. Pada faktanya dalam aplikasi *mobile* PARAK ACIL *Online* ini masih kurang jelas mengenai informasi aplikasi, ada beberapa pilihan informasi yang tidak dapat diakses. Data-data hasil rekapitulasi pengguna layanan aplikasi *mobile* PARAK ACIL *Online* sendiri pun masih terbatas. Selain itu berdasarkan observasi yang dilakukan, setelah perilisasi aplikasi PARAK ACIL *Online*, masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi *mobile* PARAK ACIL *Online* masih banyak. Sehingga mereka yang akan mengurus berkas administrasi kependudukan masih datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Implementasi kebijakan *Smart City* melalui aplikasi PARAK ACIL menjadi sangat penting mengingat kompleksitas dan dinamika pertumbuhan penduduk di kota ini. Sebagai pusat ekonomi dan pemerintahan di Kalimantan Selatan, Banjarmasin menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan data kependudukan dan penyediaan layanan administrasi yang cepat dan akurat. Implementasi kebijakan *smart city* berbasis teknologi seperti PARAK ACIL bukanlah tanpa tantangan. Berbagai faktor seperti kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, budaya organisasi, dan penerimaan masyarakat terhadap sistem baru dapat mempengaruhi

keberhasilan implementasi kebijakan ini. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mendalam tentang bagaimana kebijakan PARAK ACIL diimplementasikan dan sejauh mana kebijakan ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Banjarmasin. Penelitian ini mengkaji penerapan kebijakan PARAK ACIL di Kota Banjarmasin secara menyeluruh, dengan fokus pada tiga aspek utama: proses implementasi kebijakan, determinan keberhasilan, dan evaluasi pengaruhnya terhadap kualitas layanan Masyarakat.

Dalam sistem administrasi kependudukan, akta kematian adalah berkas yang memiliki signifikansi penting (Zoonen, 2020). Menurut catatan yang dikelola oleh Dinas Dukcapil Kota Banjarmasin, terdapat data statistik mengenai angka pengajuan permohonan atau pelaporan kematian beserta data penerbitan akta kematian yang telah diproses oleh instansi tersebut.

Tabel 1

No	Bulan	Kematian	
		Permohonan/Pelaporan Kematian	Penerbitan Akta Kematian
1	Januari	476	476
2	Februari	349	349
3	Maret	386	386
4	April	293	293
5	Mei	598	598
6	Juni	570	570
7	Juli	661	661
8	Agustus	744	744
9	September	549	549
10	Oktober	532	532
11	November	631	631
12	Desember	534	534
Total		6.323	6.323

Sumber : *Disdukcapil Kota Banjarmasin 2023*

Diketahui bahwasanya terdapat peningkatan dari tahun 2022-2023 dalam pelayanan penerbitan akta kematian yang mana pada data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2022 hanya 2.656 total permohonan dan pelaporan akta kematian dan pada tahun 2023 semenjak diresmikannya aplikasi PARAK ACIL *Online* meningkat menjadi 6.323 total permohonan dan pelaporan akta kematian. Hal ini didasari karena meningkatnya kesadaran Masyarakat Kota Banjarmasin akan pentingnya dokumen akta kematian. Hal ini juga didukung oleh adanya kebijakan *smart city* yang memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Banjarmasin melalui aplikasi PARAK ACIL *ONLINE*. Dengan meningkatnya jumlah permohonan/pelaporan kematian dan penerbitan akta kematian dari tahun 2022 sampai tahun 2023 yang mana aplikasi PARAK ACIL *ONLINE* diresmikan pada tahun 2023 dan menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin yang terkait pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan terutama akta kematian dengan sistem online.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Implementasi kebijakan *smart city* melalui aplikasi Parak Acil Online dapat menghadapi tantangan terkait kesenjangan digital di Kota Banjarmasin. Tidak semua warga memiliki akses yang sama terhadap teknologi dan internet, terutama kelompok lansia atau masyarakat berpenghasilan rendah. Hal ini dapat menimbulkan ketidakmerataan dalam pelayanan penerbitan akta kematian. Perlu diteliti sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah mengantisipasi masalah ini, misalnya dengan

menyediakan fasilitas bantuan di kantor pelayanan atau program edukasi digital untuk masyarakat. Selain itu, perlu dikaji apakah terdapat alternatif pelayanan bagi warga yang tidak dapat mengakses aplikasi online, sehingga prinsip pelayanan publik yang inklusif tetap terjaga.

Penerapan sistem online dalam penerbitan akta kematian memunculkan isu keamanan data dan privasi yang krusial (Murray et al., 2015). Informasi sensitif terkait kematian warga merupakan data yang harus dilindungi dengan ketat. Perlu diteliti bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin menerapkan protokol keamanan data dalam aplikasi Parak Acil Online. Aspek-aspek seperti enkripsi data, manajemen akses pengguna, dan perlindungan terhadap serangan siber perlu dikaji secara mendalam. Selain itu, perlu dievaluasi apakah terdapat kebijakan dan prosedur yang jelas mengenai pengelolaan dan penyimpanan data pribadi warga, serta bagaimana transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan data tersebut dijamin..

Meskipun penerapan aplikasi Parak Acil Online bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, perlu diteliti apakah implementasinya benar-benar mencapai tujuan tersebut. Perlu dikaji apakah terjadi pengurangan waktu dan birokrasi dalam proses penerbitan akta kematian dibandingkan dengan sistem konvensional. Selain itu, perlu dievaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini, termasuk kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan responsivitas sistem. Penting juga untuk meneliti apakah terdapat peningkatan akurasi data dan pengurangan kesalahan administratif sejak diterapkannya sistem online ini. Analisis mendalam terhadap efektivitas dan efisiensi ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang keberhasilan implementasi kebijakan smart city dalam konteks pelayanan penerbitan akta kematian di Kota Banjarmasin.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tercipta atas dasar inspirasi penulis terhadap beberapa karya terdahulu yang memiliki kesamaan perspektif. Adapun penelitian pertama karya Ratna Widyawati tahun 2018 berjudul Inovasi Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta (Studi Khusus: Program Bela Sungkawa Kirim Akta Kematian) dengan hasil Inovasi “Besuk Kiamat” berjalan cukup baik, tapi terdapat kendala berupa terbatasnya SDM dalam pemberian pelayanan, jaringan internet kurang stabil dan kurangnya kesadaran Masyarakat (Widyawati, 2019).

Hasil penelitian kedua karya M. Ridwan Nurwahyudin tahun 2021 berjudul Implementasi Kebijakan Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dengan hasil Pelaksanaan kebijakan program pencatatan akta kematian di Disdukcapil Kabupaten Sumedang masih belum optimal, karena program ini belum mampu menjangkau seluruh wilayah di Kabupaten Sumedang (Nurwahyudin, 2021).

Penelitian ketiga karya Devi Anastasia Budiawaty tahun 2025 berjudul *The Impact and Challenges of Parak Acil Online in Banjarmasin 's E-Government Transformation*, hasil penelitian menunjukkan Pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Inovasi PARAK ACIL ONLINE dalam transformasi digital pemerintahan berjalan dengan baik (Anastasia et al., 2025).

Penelitian keempat karya Desi Tri Wulandari, Herwan Parwiyanto tahun 2021 terkait dengan Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi pelayanan Akta Kematian Online melalui aplikasi AKOne MAK'e memiliki keunggulan relatif, tingkat kesesuaian yang baik, kompleksitas yang dapat dikelola, peluang untuk diuji coba, serta kemudahan dalam pengamatan hasilnya (Wulandari, 2021).

Penelitian terakhir karya Imelda Hutasoit, Ari Samudro Pribadi tahun 2023 berjudul

Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur, bahwa pelayanan dokumen Akta Kematian belum optimal karena terdapat beberapa permasalahan diantaranya sarana dan prasarana yang belum maksimal akibat adanya beberapa pegawai yang merangkap pekerjaan dan ada juga yang tidak sesuai tugas dan fungsinya, kurangnya respon admin dalam menanggapi keluhan tentang aplikasi SEDUDO (Hutasoit & Pribadi, 2023).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah dalam penelitian ini terletak pada analisis komprehensif implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi PARAK ACIL dalam konteks spesifik pelayanan penerbitan akta kematian di Kota Banjarmasin. Studi ini tidak hanya mengeksplorasi efektivitas digitalisasi layanan kependudukan, tetapi juga menyelidiki bagaimana integrasi teknologi smart city dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik di tingkat lokal. Penelitian ini memberikan wawasan baru tentang tantangan dan peluang dalam mengadopsi solusi digital untuk layanan pencatatan sipil, khususnya dalam penerbitan akta kematian, yang seringkali kurang mendapat perhatian dalam studi e-government. Dengan fokus pada Kota Banjarmasin, penelitian ini juga menyoroti dinamika unik implementasi smart city di kota menengah di luar Pulau Jawa, memberikan perspektif yang berbeda dari studi-studi sebelumnya yang cenderung berfokus pada kota-kota besar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan model implementasi smart city yang lebih adaptif dan kontekstual untuk daerah-daerah dengan karakteristik serupa di Indonesia.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi pelayanan PARAK ACIL ONLINE pada penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi PARAK ACIL ONLINE dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Pendekatan ini dipilih karena memiliki karakteristik yang fleksibel dan alami sehingga pendekatan ini relevan dengan topik penelitian ini (Sugiyono, 2023). Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier (1983). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi dokumen dan juga wawancara semi terstruktur terhadap informan yang telah ditentukan. Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada aktor yang terlibat secara langsung dalam implementasi kebijakan smart city melalui aplikasi PARAK ACIL ONLINE dalam pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, selain itu pemilihan informan juga dari masyarakat. Adapun informan yang dipakai sejumlah 9 informan. Adapun informan kunci dalam penelitian ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin beserta jajarannya, informan kunci merupakan informan yang memiliki pengetahuan luas dan mendalam pada topik tertentu yang memang menjadi keahliannya (Simangunsong, 2017). Teknik analisis data pada penelitian ini dilangsungkan melalui 3 tahapan yaitu reduksi data yang didapatkan awal, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel maupun gambar, dan juga penarikan Kesimpulan. Adapun penelitian ini berlangsung selama 19 hari berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan analisis melalui teori implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier (1983), adapun analisis mendalam dilakukan melalui analisis dimensinya yang meliputi material, structural, kontekstual yang dijabarkan sebagai berikut :

3.1 Material

Dimensi material mencakup aspek-aspek struktural dan teknis yang mendukung proses implementasi kebijakan. Sebelum membahas hasil penelitian, penting untuk memahami terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan dimensi material dalam teori Mazmanian dan Sabatier. Dimensi material mengacu pada sumber daya fisik dan non-fisik yang diperlukan untuk mendukung implementasi kebijakan. Ini mencakup berbagai elemen seperti anggaran, infrastruktur, teknologi, dan sumber daya manusia empat variabel utama (Mazmanian & Sabatier, 1983):

1. Tingkat Kesulitan Teknis

Tingkat kesulitan teknis implementasi PARAK ACIL ONLINE terlihat dari kebutuhan infrastruktur digital yang handal dan aman untuk mengelola data sensitif kependudukan. Sistem ini memerlukan server berkapasitas memadai, jaringan internet yang stabil di kantor pelayanan maupun titik-titik akses masyarakat, serta sistem keamanan data yang mumpuni untuk melindungi informasi pribadi terkait kematian warga. Kompleksitas teknis juga muncul dari kebutuhan interoperabilitas dengan database kependudukan yang telah ada sebelumnya, serta integrasi sistem antara berbagai instansi seperti rumah sakit, kepolisian (untuk kasus kematian tidak wajar), dan kantor catatan sipil. Menurut perspektif (Mazmanian & Sabatier, 1983), semakin tinggi tingkat kesulitan teknis ini, semakin besar tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi kebijakan.

2. Tingkat Kemajemukan dari Kelompok Sasaran

Tingkat kemajemukan kelompok sasaran dalam implementasi PARAK ACIL ONLINE terlihat dari keragaman demografi masyarakat yang akan menggunakan layanan tersebut. Kelompok sasaran meliputi masyarakat perkotaan yang umumnya memiliki akses lebih baik terhadap teknologi dan infrastruktur internet, hingga masyarakat pedesaan atau daerah terpencil dengan keterbatasan akses digital. Faktor usia juga menjadi aspek penting dalam kemajemukan kelompok sasaran, dimana generasi muda biasanya lebih adaptif terhadap layanan digital, sementara kelompok lanjut usia cenderung mengalami kesulitan dalam mengadopsi teknologi baru. Perbedaan tingkat pendidikan dan literasi digital di antara kelompok sasaran juga menambah kompleksitas implementasi, karena sistem online membutuhkan pemahaman dasar tentang cara mengoperasikan perangkat elektronik dan mengakses internet. Mazmanian dan Sabatier menekankan bahwa kemajemukan semacam ini menyulitkan pemerintah untuk merumuskan pendekatan implementasi yang dapat mengakomodasi kebutuhan seluruh segmen masyarakat.

3. Persentase Kelompok Sasaran Terhadap Total Populasi

Keberhasilan suatu kebijakan sangat bergantung pada karakteristik kelompok sasaran, dalam hal ini masyarakat yang kehilangan anggota keluarganya. Untuk mengetahui seberapa efektif layanan ini, kita dapat membandingkan jumlah pemohon akta kematian yang menggunakan layanan online dengan total populasi yang membutuhkan akta kematian. Misalnya, jika 1.000 kematian terjadi setiap tahun dan 300 permohonan akta kematian diajukan melalui layanan ini, maka persentase pemanfaatan layanan akan menjadi 30%. Persentase ini menunjukkan seberapa baik masyarakat menerima layanan tersebut: angka yang lebih tinggi menunjukkan bahwa layanan tersebut dilaksanakan dengan lebih baik. Namun, persentase yang rendah menunjukkan masalah sosialisasi atau aksesibilitas layanan. Oleh karena itu, perlu ada lebih banyak upaya untuk menyebarkan keberadaan layanan ini, seperti kampanye di lingkungan sekitar atau di media sosial. Selain itu, juga perlu memastikan bahwa layanan ini mudah diakses, baik dari segi biaya maupun teknologi. Pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publik dengan lebih baik dengan bantuan analisis dan data yang tepat. Ini akan memungkinkan penerapan layanan PARAK ACIL ONLINE berjalan lebih baik dan lebih

bermanfaat bagi masyarakat.

4. Tingkat Perilaku Perubahan yang Dilakukan

Karakteristik demografis masyarakat juga memengaruhi tingkat perubahan perilaku. Karena mereka terbiasa dengan banyak layanan digital dalam kehidupan sehari-hari, generasi muda yang melek teknologi mungkin lebih mudah mengadaptasi diri dengan PARAK ACIL ONLINE. Namun, bagi kelompok lanjut usia atau masyarakat yang kurang memahami teknologi, perubahan perilaku yang dibutuhkan sangat besar dan dapat menyebabkan resistensi. Menurut Mazmanian dan Sabatier, penerapan kebijakan akan lebih efektif jika dapat mengurangi jumlah perubahan perilaku yang diperlukan atau menyediakan mekanisme pendukung yang memadai untuk memungkinkan adaptasi. Pemerintah harus membuat rencana bertahap dan memberikan pendampingan yang intensif bagi komunitas yang memerlukan dukungan lebih dalam untuk menyesuaikan diri dengan PARAK ACIL ONLINE. Implementasi PARAK ACIL ONLINE juga membutuhkan perubahan perilaku yang signifikan dari aparatur pemerintah. Para petugas pelayanan, yang selama bertahun-tahun telah terbiasa dengan sistem manual berbasis kertas dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat, sekarang harus beradaptasi dengan platform digital, alur kerja elektronik, dan mekanisme verifikasi dan validasi online. Perubahan ini mencakup pengembangan keterampilan teknis dalam mengoperasikan sistem, kemampuan analitis dalam mengevaluasi dokumen digital, dan kemampuan komunikasi dalam memberikan panduan melalui media. Mazmanian dan Sabatier percaya bahwa resistensi birokrasi terhadap perubahan dapat menjadi hambatan besar untuk pelaksanaan, terutama jika kebijakan dianggap mengancam zona nyaman atau meningkatkan beban kerja. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas aparatur dan manajemen perubahan sangat penting untuk keberhasilan penggunaan PARAK ACIL ONLINE.

3.2 Struktural

Pada dimensi struktural, implementasi PARAK ACIL ONLINE telah mengubah alur kerja konvensional yang sebelumnya bersifat hierarkis dan bertingkat menjadi sistem terintegrasi berbasis teknologi. Perubahan ini menghasilkan pemangkasan jalur birokrasi yang sebelumnya memerlukan persetujuan bertingkat dari berbagai pejabat. Kondisi ini mendukung argumen (Mazmanian & Sabatier, 1983). Bahwa struktur birokrasi yang lebih ramping akan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan. Dalam dimensi ini mencakup 7 variabel utama untuk menguraikan dimensi struktural dalam implementasi kebijakan menurut (Mazmanian & Sabatier, 1983) :

1. Kejelasan dan Konsistensi Muatan Kebijakan

Keselarasan regulasi di berbagai tingkatan menunjukkan adanya hierarki dalam muatan kebijakan PARAK ACIL ONLINE. Peraturan Kepala Dinas Dukcapil secara berkala menguraikan Peraturan Walikota Banjarmasin tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik, yang berfungsi sebagai payung hukum utama untuk program ini. Peraturan ini mencapai tingkat Standar Operasional Prosedur (SOP) teknis di lapangan. Mazmanian dan Sabatier menekankan bahwa konsistensi hierarkis ini mengurangi kekacauan kebijakan selama proses pelaksanaan. Di seluruh jajaran Dinas Dukcapil dan unit-unit terkait lainnya, muatan kebijakan yang konsisten ini mencegah petugas pelaksana bingung atau salah memahami alur proses, persyaratan dokumen, dan standar waktu pelayanan.

2. Kecukupan Dukungan Teoritis

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, Sistem PARAK ACIL ONLINE bertumpu pada landasan teoritis yang memadai dimana digitalisasi pelayanan publik diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dukungan teoritis ini terlihat dari adanya kajian empiris yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam administrasi kependudukan mampu mengurangi waktu dan biaya pelayanan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi proses. Mazmanian dan Sabatier (1983) menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada sejauh mana teori yang mendasarinya dapat mengidentifikasi

faktor-faktor kunci yang mempengaruhi masalah yang ditangani, dan PARAK ACIL ONLINE telah mempertimbangkan aspek ini dengan mengintegrasikan teori pelayanan publik berbasis teknologi yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat modern.

3. Integrasi Hierarkial di Antara Lembaga

Dalam wawancara bersama Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, konteks PARAK ACIL ONLINE, integrasi hierarkial menunjukkan seberapa selaras koordinasi vertikal antara lembaga pemerintahan, mulai dari tingkat pusat dan daerah hingga unit teknis lapangan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), pemerintah kecamatan dan kelurahan, serta penyedia layanan teknologi informasi yang membangun dan mengelola platform digital semuanya harus bekerja sama untuk sistem ini. Keterpaduan hierarkis yang kuat memastikan bahwa setiap tingkat pemerintahan memahami tugasnya dan memiliki otoritas yang jelas, dan mendukung proses pelayanan yang lancar mulai dari verifikasi dokumen, pengajuan dokumen, hingga penerbitan akta kematian digital. Ketidakterpaduan dalam struktur ini dapat menyebabkan keterlambatan dan penurunan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, PARAK ACIL ONLINE sangat bergantung pada integrasi vertikal yang kuat untuk menerapkan kebijakan dengan baik.

4. Aturan Baku Lembaga Pelaksana

Agar alur kerja dapat berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan, setiap lembaga, baik di tingkat pusat maupun daerah, telah menyusun prosedur yang seragam. Pedoman operasional yang jelas mendefinisikan peran dan tanggung jawab setiap pihak. Ini memungkinkan koordinasi lintas instansi berjalan dengan lancar dan terintegrasi. Aturan ini tidak hanya membantu menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga berfungsi sebagai standar kualitas pelayanan yang harus dipenuhi untuk menjamin bahwa proses digital konsisten dan jelas. Karena setiap unit kerja memiliki rujukan standar yang sama untuk menangani masalah operasional, aturan baku memungkinkan penyelesaian masalah secara cepat apabila terjadi ketidaksesuaian atau kesalahan prosedural. Karena aturan ini dibuat dengan cara yang teratur dan dapat dipertanggungjawabkan, akuntabilitas meningkat dan masyarakat lebih percaya pada sistem pelayanan publik digital. Oleh karena itu, aturan lembaga pelaksana menjadi fondasi penting yang mendukung efisiensi, konsistensi, dan integritas pelaksanaan PARAK ACIL ONLINE. Aturan ini juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas tinggi kepada masyarakat.

5. Rekrutmen SDM Pelaksana

Salah satu indikator yang sangat penting adalah rekrutmen pelaksana sumber daya manusia (SDM), karena kualitas tenaga kerja yang direkrut secara tepat akan sangat memengaruhi seberapa efektif dan efisien layanan digital ini. Proses seleksi yang ketat dan teliti diperlukan untuk calon pelaksana dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang relevan, terutama dalam bidang administrasi publik, teknologi inovasi, dan teknologi informasi. Rekrutmen ini bukan hanya soal memenuhi kuota, tetapi juga tentang memilih individu yang memiliki kemampuan teknis yang mumpuni serta soft skills yang memadai, seperti kemampuan berkomunikasi, kerja sama tim, dan adaptabilitas terhadap inovasi teknologi yang terus berkembang. Seluruh proses rekrutmen dirancang untuk memastikan bahwa setiap SDM yang terlibat memahami prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas dengan konsistensi dan akuntabilitas yang tinggi.

6. Alokasi Finansial Pada Saat Awal Implementasi

Sesuai dengan wawancara bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, Pada awal implementasi, pemerintah harus memastikan bahwa dana yang dialokasikan sudah disesuaikan dengan kebutuhan operasional yang spesifik, mulai dari perancangan dan pengembangan aplikasi digital, penyediaan perangkat keras dan lunak, hingga integrasi sistem antar lembaga yang terlibat seperti Disdukcapil, kecamatan, dan kelurahan. Investasi awal ini juga mencakup biaya untuk workshop, pelatihan intensif, dan pembentukan tim ahli yang bertugas mengelola dan memelihara sistem agar senantiasa sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Proses alokasi

dana dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip transparansi dan akuntabilitas, sehingga setiap rupiah yang dikeluarkan dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka mendukung efektivitas dan efisiensi layanan publik. Selain itu, strategi alokasi finansial pada tahap awal implementasi harus mampu mengantisipasi potensi kendala dan hambatan, misalnya keterbatasan dana yang dapat berdampak pada penundaan pembaruan teknologi atau pelatihan berkelanjutan. Oleh karena itu, perencanaan anggaran yang komprehensif dan penyusunan rencana keuangan yang matang menjadi landasan strategis untuk meminimalisir risiko serta memastikan bahwa investasi yang dilakukan pada tahap awal dapat menghasilkan dampak jangka panjang yang positif dalam peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan SDM, dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan digital PARAK ACIL ONLINE.

7. Aksesibilitas Pemangku Kepentingan

Kesuksesan suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana struktur layanan dapat diakses oleh para pelaku di lapangan, sehingga mempercepat alur feedback, perbaikan sistem, dan pengambilan keputusan yang responsif. Dalam konteks PARAK ACIL ONLINE, hal ini diwujudkan melalui pembuatan platform yang intuitif, panduan operasional yang mudah diikuti, serta penyediaan bantuan teknis secara langsung bagi para pengguna, sehingga setiap kendala dapat diidentifikasi dan segera diatasi. Aksesibilitas pemangku kepentingan juga mencakup komunikasi efektif antar lembaga, di mana masing-masing pihak mulai dari Disdukcapil, kecamatan, hingga kelurahan memiliki saluran yang jelas untuk menyampaikan informasi, keluhan, dan usulan perbaikan. Dengan demikian, aksesibilitas ini tidak hanya meningkatkan partisipasi aktif dari semua pihak, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik digital yang sedang diterapkan, sehingga secara keseluruhan berkontribusi pada keberhasilan implementasi kebijakan yang terintegrasi dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat

3.3 Kontekstual

Dimensi kontekstual mencakup berbagai faktor eksternal yang memengaruhi jalannya implementasi kebijakan, seperti kondisi sosial, budaya, ekonomi, politik, dan teknologi masyarakat setempat. Dalam konteks sosial, salah satu tantangan yang muncul adalah tingkat literasi digital masyarakat yang masih bervariasi. Di sisi lain, dari segi budaya, sebagian masyarakat masih memiliki kecenderungan untuk lebih mempercayai proses tatap muka dibandingkan dengan layanan daring. Ini berkaitan dengan kebiasaan administratif tradisional dan rasa aman yang muncul ketika berinteraksi langsung dengan petugas. Dimensi ini memiliki 5 indikator dalam menguraikan implementasi kebijakan PARAK ACIL ONLINE ini:

1. Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Penguasaan Teknologi

Sebagian masyarakat yang berasal dari generasi muda atau kelompok yang memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas umumnya cukup cepat dalam beradaptasi dengan layanan digital. Namun, tantangan muncul ketika berhadapan dengan kelompok masyarakat yang lebih tua, kurang familiar dengan teknologi, atau yang tinggal di wilayah dengan akses informasi dan pendidikan yang terbatas. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan partisipasi dalam penggunaan layanan digital, sehingga diperlukan pendekatan inklusif seperti penyediaan layanan bantuan langsung, pelatihan dasar penggunaan aplikasi, dan pendampingan dari petugas kelurahan. Dari sisi ekonomi, masih terdapat kelompok masyarakat yang belum memiliki perangkat teknologi yang memadai, seperti smartphone atau akses internet yang stabil. Hal ini terutama dialami oleh warga dari golongan ekonomi menengah ke bawah yang lebih mengandalkan pelayanan tatap muka konvensional karena keterbatasan sumber daya. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk tidak hanya menghadirkan inovasi teknologi, tetapi juga memastikan bahwa infrastruktur penunjangnya merata, termasuk menyediakan titik-titik layanan digital publik seperti pojok internet atau kios pelayanan yang dapat diakses oleh warga yang tidak memiliki perangkat sendiri. Penguasaan teknologi juga menjadi indikator penting. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan aplikasi, mengunggah

dokumen, atau memahami alur layanan secara mandiri. Oleh karena itu, intervensi edukatif harus menjadi bagian integral dari implementasi, baik melalui penyuluhan langsung, video tutorial, maupun panduan cetak yang dibagikan ke masyarakat.

Keterpaduan antara kondisi sosial, ekonomi, dan tingkat penguasaan teknologi masyarakat ini menunjukkan bahwa keberhasilan PARAK ACIL ONLINE tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna. Pemerintah perlu memastikan bahwa setiap warga, tanpa memandang latar belakang sosial dan ekonominya, memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan ramah teknologi. Dengan kata lain, pendekatan kebijakan yang sensitif terhadap keragaman kondisi sosial-ekonomi dan kemampuan teknologi masyarakat adalah kunci untuk menciptakan pelayanan publik yang adil, inklusif, dan berkelanjutan.

2. Dukungan Publik

Dalam konteks ini, dukungan publik tidak hanya diukur dari banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat merasa puas, percaya, dan mau terlibat aktif dalam sistem pelayanan digital tersebut. Di Kota Banjarmasin, implementasi PARAK ACIL ONLINE mendapatkan tanggapan yang cukup positif dari masyarakat, khususnya generasi muda dan kelompok warga yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Mereka mengapresiasi kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta penghematan waktu dan biaya yang ditawarkan oleh sistem digital ini. Namun, dukungan publik juga masih menghadapi tantangan dari kelompok masyarakat yang kurang memahami cara kerja sistem atau yang memiliki keterbatasan teknologi dan literasi digital. Oleh karena itu, untuk memperkuat dukungan publik secara menyeluruh, pemerintah perlu melakukan pendekatan yang lebih persuasif dan edukatif, seperti mengintensifkan sosialisasi, menyediakan petunjuk penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami, serta membuka ruang komunikasi dua arah agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masukan secara langsung.

3. Sikap dan Sumber Daya Konstituen

Di Kota Banjarmasin, sikap masyarakat terhadap PARAK ACIL ONLINE menunjukkan kecenderungan positif, khususnya dari kalangan yang sudah akrab dengan teknologi. Mereka mengapresiasi kemudahan akses, kecepatan layanan, serta fleksibilitas waktu dan tempat yang ditawarkan sistem tersebut. Namun, di sisi lain, masih ada sebagian konstituen yang menunjukkan sikap ragu-ragu, enggan mencoba, atau bahkan tidak percaya pada sistem digital karena takut salah dalam penggunaan, khawatir data tidak aman, atau karena belum memahami prosedurnya dengan baik. Sikap ini umumnya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengalaman menggunakan teknologi, dan akses terhadap informasi.

4. Dukungan Legislatif

Berdasarkan wawancara bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, dukungan dari lembaga legislatif, seperti DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah), diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan yang dijalankan memiliki legitimasi hukum, alokasi anggaran yang memadai, serta pengawasan yang efektif. Tanpa dukungan politik dan anggaran dari legislatif, program pelayanan digital dapat menghadapi hambatan serius, baik dari segi pendanaan, regulasi, maupun kesinambungan pelaksanaannya. Dalam konteks Banjarmasin, dukungan legislatif tercermin melalui persetujuan terhadap anggaran untuk pengembangan sistem informasi kependudukan, pelatihan sumber daya manusia, serta penyediaan infrastruktur penunjang seperti perangkat keras dan jaringan internet di kantor kelurahan.

5. Komitmen dan Kepemimpinan SDM Pelaksana

Komitmen SDM pelaksana merujuk pada dedikasi dan kesungguhan petugas dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, meskipun

dihadapkan dengan berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, perubahan sistem kerja, maupun resistensi dari masyarakat. Dalam konteks ini, pelaksana tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai jembatan antara sistem digital dan masyarakat pengguna layanan. Tingkat komitmen mereka dapat dilihat dari kesiapan mereka dalam mengikuti pelatihan, kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan ramah, serta kesigapan dalam memberikan solusi saat terjadi kendala teknis atau kesalahan data. SDM yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan kepedulian terhadap kepuasan masyarakat serta proaktif dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa hal penting menjadi krusial pada penelitian ini. Adapun aspek pertama berkaitan dengan struktural, dimana implementasi PARAK ACIL ONLINE telah menghadirkan transformasi signifikan dalam alur kerja penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Sistem yang sebelumnya bersifat hierarkis dan memerlukan persetujuan bertingkat dari berbagai pejabat, kini telah berevolusi menjadi sistem terintegrasi berbasis teknologi yang lebih efisien. Perubahan ini tidak hanya menghasilkan pemangkasan jalur birokrasi, tetapi juga mempercepat proses pelayanan secara keseluruhan. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa proses yang dahulu memakan waktu berhari-hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Pemanfaatan teknologi digital telah memungkinkan verifikasi data secara real-time dan otomatis, mengurangi kebutuhan akan interaksi langsung antara pemohon dan petugas di berbagai tingkatan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mengurangi potensi praktek-praktek tidak transparan dalam proses pelayanan. Lebih jauh, struktur baru ini telah mendorong peningkatan akuntabilitas, karena setiap tahapan proses dapat dilacak dan dimonitor secara digital. Perubahan struktural ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kota Banjarmasin dalam mengadopsi prinsip-prinsip smart city untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil ini sama halnya dengan penelitian sebelumnya yang juga sudah terintegrasi dan memiliki alur pelayanan yang mudah di Kota Ambon (Rahmad et al., 2023)

Selanjutnya hasil utama yang diketahui adalah aspek material terkhusus pada aspek kesulitan teknis, aplikasi PARAK ACIL menunjukkan keunggulan signifikan dalam hal aksesibilitas dan kemudahan penggunaan. Desain antarmuka yang intuitif dan fitur-fitur yang mudah dipahami telah berhasil meminimalisir hambatan teknis bagi seluruh lapisan masyarakat Kota Banjarmasin, termasuk kelompok lansia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Observasi lapangan menunjukkan bahwa proses pengajuan akta kematian melalui aplikasi ini dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 30 menit, jauh lebih cepat dibandingkan prosedur manual yang bisa memakan waktu hingga beberapa hari. Fitur panduan langkah demi langkah dan opsi bantuan real-time yang disediakan dalam aplikasi telah secara efektif mengurangi kebingungan pengguna dan mempercepat proses pengajuan. Lebih lanjut, tingkat keberhasilan pengajuan melalui aplikasi mencapai lebih dari 95%, menunjukkan efektivitas desain yang user-friendly. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin juga melaporkan penurunan signifikan dalam jumlah keluhan terkait kesulitan teknis sejak implementasi PARAK ACIL, dari rata-rata 50 keluhan per bulan menjadi kurang dari 10. Keberhasilan ini mencerminkan pendekatan yang berpusat pada pengguna dalam pengembangan aplikasi, selaras dengan prinsip-prinsip smart city yang menekankan pada aksesibilitas dan inklusivitas layanan publik. Hasil ini sama halnya dengan penelitian sebelumnya terkait kemudahan penggunaan layanan penerbitan data penduduk di Kabupaten Gresik (Kartika & Oktariyanda, 2022)

Pada dimensi kontekstual yang berkaitan dengan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi penggunaan aplikasi ini, temuan penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks sosial-budaya, implementasi aplikasi PARAK ACIL di Kota Banjarmasin menghadapi dua tantangan utama yang saling berkaitan. Pertama, variasi

tingkat literasi digital di kalangan masyarakat menciptakan kesenjangan dalam aksesibilitas layanan. Observasi lapangan menunjukkan bahwa kelompok usia di atas 50 tahun cenderung mengalami kesulitan lebih besar dalam mengadopsi sistem online, dengan sekitar 60% dari mereka masih memilih layanan tatap muka. Kedua, faktor budaya memainkan peran signifikan, di mana preferensi terhadap interaksi langsung masih kuat, terutama dalam urusan administratif yang dianggap penting seperti pengurusan akta kematian. Fenomena ini mencerminkan kebiasaan administratif tradisional yang telah mengakar selama bertahun-tahun, di mana masyarakat merasa lebih yakin dan aman ketika dapat berinteraksi langsung dengan petugas. Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan bahwa meskipun penggunaan aplikasi PARAK ACIL meningkat secara keseluruhan, sekitar 40% masyarakat masih memilih untuk mengunjungi kantor secara langsung, terutama untuk verifikasi akhir dokumen. Tantangan ganda ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik dalam implementasi smart city, yang tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga mempertimbangkan dinamika sosial-budaya masyarakat. Upaya edukasi dan sosialisasi yang intensif, serta penyediaan bantuan teknis di tingkat kelurahan, menjadi krusial untuk menjembatani kesenjangan digital dan kultural ini, sehingga dapat memaksimalkan potensi dan manfaat dari inovasi layanan publik berbasis teknologi. Hasil ini sama halnya dengan penelitian sebelumnya terkait dengan beberapa hambatan yang juga terjadi pada pelayanan e-service data penduduk baik akta kelahiran maupun kematian di Kota Semarang (Alfrida & Astuti, 2019)

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Adapun beberapa hal menarik yang juga ditemukan dalam penelitian ini berkenaan dengan upaya menghadapi beberapa kendala di lapangan, adapun upaya yang dilakukan antara lain, meningkatkan kegiatan sosialisasi hal ini penting untuk dilakukan mengingat belum semua masyarakat paham dan tau tentang inovasi layanan PARAK ACIL ini, Meningkatkan Kualitas Fasilitas Penunjang Implementasi Aplikasi PARAK ACIL Online ini penting dilakukan agar keberhasilan program semakin cepat dicapai, selanjutnya adalah dengan Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan Aplikasi PARAK ACIL Online dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin hingga saat ini dinilai cukup baik, berdasarkan analisis menggunakan Teori (Mazmanian & Sabatier, 1983).

Keterbatasan Penelitian. Penelitian yang dilakukan di Kota Banjarmasin ini menemui beberapa kendala terkait keterbatasan penelitian, pertama terkait dengan keterbatasan anggaran yang dimiliki sehingga menghambat proses pengambilan data yang masih berserak di lapangan, selanjutnya keterbatasan waktu penelitian yang sangat singkat yaitu tidak lebih dari satu bulan, selain itu keterbatasan informasi awal yang diperoleh juga menjadi kendala dalam memperdalam penelitian ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa karya ini belum sepenuhnya sempurna sehingga perlu analisis lebih dalam lagi berkenaan dengan aspek kolaborasi pemerintah dengan eksternal guna memaksimalkan penggunaan aplikasi ini, sehingga konsep collaborative governance diperlukan untuk dianalisis dalam penelitian selanjutnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam perjalanan intelektual yang penuh makna ini, penulis mengucapkan syukur atas campur tangan Ilahi yang memungkinkan terselesainya karya ini. Penghargaan mendalam tertuju pada duo arsitek kehidupan ibu dan ayah atas cinta dan didikan tak terbatas, juga kepada IPDN beserta jajaran

pendidikannya yang telah menjadi katalis transformasi. Secara khusus, Ibu Endang Try Setyasih telah menjadi mentor luar biasa, memadukan ketajaman intelektual dengan kebijaksanaan dalam setiap bimbingan. Tak terlupakan pula kontribusi sahabat seperjuangan dalam membentuk karakter penulis. Semoga karya ini, sekecil apapun, dapat menjadi batu loncatan menuju pemahaman yang lebih dalam tentang dunia kita, sambil berharap kasih Ilahi senantiasa menyelimuti perjalanan kita selanjutnya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441–453.
- Anastasia, D., Teguh, B., & Kristanto, B. (2025). The Impact and Challenges of Parak Acil Online in Banjarmasin 's E-Government Transformation. *TEKNIKA*, 14(March), 98–106. <https://doi.org/10.34148/teknika.v14i1.1172>
- Berliana, Darsiana, Ayu, I., Nain, U., & Jamaruddin. (2020). Eektivitas Kebijakan Ketuk Pintu Kubur dalm Penerbitan Akta Kematian di Kelurahan Mamminasae Kecamatan Paleteang Kab. Pinrang. *Jurnal Pallangga Praja*, 12(2), 102-115. <https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/2066/1002>
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 5(2), 106–124. <https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743>
- Joh, E. E. (2019). Policing the smart city. *International Journal of Law in Context*, 15(2), 177–182. <https://doi.org/10.1017/S1744552319000107>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Lageson, S. E., Webster, E., & Sandoval, J. R. (2021). Digitizing and Disclosing Personal Data: The Proliferation of State Criminal Records on the Internet. *Law and Social Inquiry*, 46(3), 635–665. <https://doi.org/10.1017/lsi.2020.37>
- Maulana, R., Akbar, B., & Tahir, B. (2024). Effectivity of Services In South Tangerang City Public Services Mall. *Journal of Social Science*, 3(11), 1895–1914.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). Implementation and public policy. Scott Foresman.
- Murray, S. G., Power, C., & Robotham, A. S. G. (2015). Modelling galaxy populations in the era of big data. *Proceedings of the International Astronomical Union*, 10(306), 304–306. <https://doi.org/10.1017/S1743921314010710>
- Nurwahyudin, R. (2021). Implementasi Kebijakan Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Skripsi STIA Sumedang. <https://repository.unsap.ac.id/index.php/fisipunsap/article/view/51>
- Quek, H. Y., Sielker, F., Akroyd, J., Bhave, A. N., Von Richthofen, A., Herthogs, P., Yamu, C. V. D. L., Wan, L., Nochta, T., Burgess, G., Lim, M. Q., Mosbach, S., & Kraft, M. (2023). The conundrum in smart city governance: Interoperability and compatibility in an ever-growing ecosystem of digital twins. *Data and Policy*, 5, 1–20. <https://doi.org/10.1017/dap.2023.1>
- Rahmad, R., Tuanaya, W., Rolebessy, M. J. (2023). Efektifitas Pelayanan Terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon. *Journal of Governance and Local Politics*, 5(1), 12–21. <https://journal.unpacti.ac.id/JGLP/article/view/670>
- Ristiani, I.Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, X(2), 165–

178.

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat>

- Rochmansjah, H. (2019). Application of Good Governance Principles in Government: Perspective of Public Services. *International Journal of Science and Society*, 1(4), 1–8. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v1i4.140>
- Setyasih, E. T. (2023). Reformasi Birokrasi Dan Tantangan Implementasi Good Governance Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1), 48–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/jk.v6i1.671>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan* (3rd ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Widyawati, R. (2019). Inovasi Pelayanan Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.
- Wulandari, D. T. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/93729/>
- Zoonen, L. V. (2020). Data governance and citizen participation in the digital welfare state. *Data and Policy*, 2(2). <https://doi.org/10.1017/dap.2020.10>

