

Implementasi Aplikasi Parak Acil Online Pada Uptd Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan

Muhammad Firjatullah¹, Dewi Merdayanty², Junaidy³, Beni Akhmad⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

E-mail: ffirja2@gmail.com

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7565>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 18 July 2026

Revised: 25 July 2026

Accepted: 06 Aug 2026

Kata Kunci

Implementasi Kebijakan,
Aplikasi Parak Acil
Online, Pelayanan
Publik, Administrasi
Kependudukan

Keywords

Policy Implementation,
Parak Acil Online
Application, Public
Service, Population
Administration



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Aplikasi Parak Acil Online pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Banjarmasin Selatan serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Informan penelitian terdiri atas Kepala UPTD, operator pelayanan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis implementasi mengacu pada teori George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Parak Acil Online secara umum telah berjalan dengan baik. Aspek komunikasi terlaksana melalui sosialisasi kepada pegawai dan masyarakat, meskipun pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan aplikasi masih terbatas. Dari aspek sumber daya, sarana pendukung telah tersedia, namun jumlah operator pelayanan masih belum memadai. Pada aspek disposisi, aparatur menunjukkan komitmen yang baik dalam memberikan pelayanan, sedangkan aspek struktur birokrasi didukung oleh pembagian tugas dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Kendala yang dihadapi meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan jaringan dan sistem aplikasi, keterbatasan jumlah operator, serta ketidaklengkapan persyaratan administrasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur teknologi, dan penambahan sumber daya manusia agar implementasi aplikasi dapat berjalan lebih optimal.

This study aims to analyze the implementation of the "Parak Acil Online" application at the Population and Civil Registration Agency's service unit (UPTD) in South Banjarmasin District and to identify obstacles encountered during its execution. A qualitative, descriptive approach was employed. Research informants included the UPTD head, service operators, and members of the public using the service. Data were collected through interviews, observation, and document review, and subsequently analyzed using the Miles and Huberman model. The implementation analysis was based on George C. Edward III's theory, covering communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results indicate that the implementation of the Parak Acil Online application has generally proceeded well. Regarding communication, outreach efforts were conducted for both staff and the public, although some citizens still have limited understanding of how to use the application. In terms of resources, supporting facilities are available, yet the number of service operators remains insufficient. Regarding disposition, the staff demonstrated a strong commitment to service delivery, while the bureaucratic structure is supported by a clear division of tasks and Standard Operating Procedures (SOPs). Obstacles identified include low digital literacy among the public, network and application system disruptions, a shortage of operators, and incomplete administrative requirements. The study recommends enhancing outreach, strengthening technological infrastructure, and increasing human resources to optimize the application's implementation.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Muhammad Firjatullah et al (2026). Implementasi Aplikasi Parak Acil Online Pada Uptd Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan 5(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7565>

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi prioritas pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat. Salah satu wujud implementasi e-government adalah pengembangan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas.

Kota Banjarmasin, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), meluncurkan aplikasi Parak Acil Online sebagai terobosan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 47 Tahun 2023, aplikasi ini merupakan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang diselenggarakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online.^[1]

UPTD Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan sebagai unit pelaksana teknis di tingkat kecamatan menjadi salah satu garda terdepan dalam implementasi aplikasi ini. Namun, implementasi kebijakan publik di tingkat lapangan seringkali menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, mulai dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi aparatur, hingga struktur birokrasi.

Penelitian terdahulu oleh Syahputra (2025) mengkaji implementasi aplikasi Parak Acil Online di tingkat Dinas Kota dan menemukan bahwa dimensi struktural dan material komunikasi berjalan efektif karena jangkauan mediana lebih luas. Namun, penelitian di tingkat UPTD Kecamatan masih terbatas, padahal tingkat kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat.^[1]

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi Parak Acil Online pada UPTD Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup empat dimensi: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Saleh (2023), penelitian deskriptif kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah di mana peneliti sebagai instrumen kunci, serta hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.^[1]

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada UPTD Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan yang beralamat di Jl. Tembus Mantuil No. 19, RT. 01 RW. 01, Kelurahan Kelayan Selatan. Pemilihan lokasi ini didasari karena belum ditemukan penelitian terkait implementasi aplikasi Parak Acil Online pada UPTD tersebut.^[1]

Sumber Data dan Informan

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Informan penelitian terdiri dari

No	Nama	Jabatan	Alasan Pemilihan
1	Bapak GUZALI	Kepala UPTD	Memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan dan mengetahui arah aplikasi secara menyeluruh
2	Bapak Muhammad Ridho Firdaus	Operator Pelayanan	Mengetahui secara teknis operasional aplikasi
3	Arya	Masyarakat	Sebagai penerima layanan yang dapat memberikan pandangan terkait kemudahan dan transparansi

4	Agus	Masyarakat	Sebagai penerima layanan yang dapat memberikan pandangan terkait kemudahan dan transparansi
---	------	------------	---

Data sekunder diperoleh dari literatur relevan seperti buku, jurnal ilmiah, dan artikel yang berkaitan dengan topik penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Wawancara: Dilakukan secara face-to-face dengan informan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai implementasi aplikasi Parak Acil Online.

Observasi: Pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di UPTD Disdukcapil.

Dokumentasi: Pengumpulan dokumen pendukung seperti SOP, panduan penggunaan aplikasi, dan data statistik layanan.

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara induktif-kualitatif dengan mengorganisasikan data ke dalam empat dimensi implementasi kebijakan menurut George C. Edward III: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi

Dimensi komunikasi menjadi faktor krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Berdasarkan teori Edward III, keberhasilan komunikasi ditentukan oleh tiga sub-indikator: penyampaian informasi, kejelasan pesan, dan ketetapan pesan.

Penyampaian Informasi

Hasil wawancara dengan Kepala UPTD Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan mengungkapkan bahwa proses sosialisasi dilakukan secara bertahap. Kepada staf, dilakukan rapat internal dan bimbingan teknis sebelum aplikasi resmi dioperasikan. Untuk masyarakat, sosialisasi dilakukan melalui pengumuman di kantor UPTD, penyampaian langsung oleh petugas loket, dan komunikasi dari mulut ke mulut antarwarga.

"Proses sosialisasi dilakukan secara bertahap, kepada staf kami mengadakan rapat internal dan bimbingan teknis sebelum aplikasi resmi dioperasikan, sehingga seluruh operator memahami alur layanan awal. Untuk masyarakat, kami sosialisasi yang dilakukan melalui pengumuman yang dipasang di kantor UPTD, penyampaian langsung oleh petugas loket, serta dari mulut ke mulut warga yang sudah menggunakan layanan." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak mengetahui aplikasi ini melalui jalur informal. Informan masyarakat pertama menyatakan mengetahui aplikasi dari tetangga yang sudah lebih dahulu menggunakannya, bukan dari sosialisasi resmi.^[1]

"Pertama kali saya mengetahui aplikasi ini dari tetangga yang sudah lebih dahulu menggunakannya. Dia bercerita bahwa pengurusan kartu keluarga (KK) dan KTP sekarang bisa lewat HP tanpa harus antri langsung ke kantor. Saya tidak mendapat pengumuman resmi sebelumnya dan lebih banyak informasi yang beredar dari mulut ke mulut antarwarga." (Wawancara dengan Masyarakat 1, Selasa 19 Mei 2026)^[1]

Kondisi ini sejalan dengan temuan Nadya Balqis dkk. (2021) dalam penelitian implementasi aplikasi SIPD yang menyatakan bahwa dimensi komunikasi masih menjadi hambatan utama dalam penerapan sistem informasi pemerintahan baru.¹

Kejelasan Pesan

Terkait kejelasan pesan, Kepala UPTD mengakui bahwa tujuan utama aplikasi sudah dipahami sebagian masyarakat, namun masih ada kelompok lanjut usia dan warga yang kurang familiar dengan teknologi yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaannya.

"Secara umum tujuan utama aplikasi ini agar mempermudah dan mempercepat pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Sudah mulai dipahami oleh sebagian masyarakat namun kami akui masih ada sebagian warga terutama yang lanjut usia atau kurang familiar dengan teknologi yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaannya. Oleh karena itu petugas memberikan pendampingan langsung di tempat." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Dari sisi operator, terdapat ketidakjelasan pada tahap awal penggunaan, terutama terkait persyaratan teknis berkas yang diunggah seperti ukuran file, format foto, dan ketentuan resolusi gambar.^[1]

"Pada awal penggunaan, ada beberapa hal yang kurang jelas, terutama terkait persyaratan teknis berkas yang diunggah seperti ukuran file, format foto, dan ketentuan resolusi gambar. Fitur untuk mengembalikan permohonan yang tidak lengkap juga sempat tidak saya temukan sampai akhirnya ada rekan yang menunjukkan." (Wawancara dengan Operator, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Masyarakat juga mengalami kesulitan serupa, terutama terkait istilah teknis dan tidak adanya keterangan yang jelas ketika berkas permohonan ditolak.^[1]

"Kalau boleh jujur agak susah untuk di awal, ada beberapa istilah yang saya kurang paham seperti apa saja berkas yang akan diunggah serta menggunakannya dan seperti ukuran foto yang harus diunggah dan juga mengapa berkas saya ditolak tanpa keterangan yang jelas. Saya harus bertanya ke petugas untuk memahami apa yang salah." (Wawancara dengan Masyarakat 1, Selasa 19 Mei 2026)^[1]

Ketepatan Pesan

Ketepatan pesan sangat bergantung pada konsistensi arahan dari pusat. Kepala UPTD menekankan bahwa tanpa panduan yang jelas dari pusat, petugas di lapangan akan bingung dan pelayanan tidak konsisten.

"Karena tanpa arahan yang jelas dari pusat, kami di lapangan akan bingung dan pelayanan tidak konsisten. Misalnya jika soal dokumen apa saja yang harus diunggah dan jika tata cara berubah tanpa pemberitahuan resmi, operator akan memberikan informasi yang berbeda serta salah paham kepada masyarakat. Oleh karena itu koordinasi yang baik dari pusat sangat diperlukan agar memastikan petugas menyampaikan informasi yang benar kepada warga." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Operator mengandalkan SOP tertulis, buku panduan, dan grup WhatsApp khusus untuk berbagi informasi update dari Dinas Kota. Namun, mereka mengharapkan arahan tersebut lebih sering diperbaharui secara tertulis.^[1]

"Arahan yang kami terima yaitu SOP tertulis, buku panduan penggunaan aplikasi, dan beberapa kali mendapat arahan langsung dari Kepala UPTD dalam rapat internal. Ada juga grup WhatsApp khusus operator Banjarmasin Selatan yang aktif berbagi informasi dan update dari Dinas Kota kalau ada perubahan sistem. Namun kami harapkan arahan tersebut lebih sering diperbaharui secara tertulis agar tidak terjadi perbedaan pemahaman antar operator, terutama ketika ada pembaharuan fitur pada aplikasi." (Wawancara dengan Operator, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Di sisi masyarakat, terjadi ketidaktepatan persepsi karena warga awalnya mengira aplikasi ini hanyalah jalur alternatif opsional. Mereka baru menyadari bahwa penggunaan aplikasi bersifat wajib setelah datang langsung ke kantor dan diarahkan petugas.^[1]

"Saya baru benar-benar memahami bahwa penggunaan aplikasi ini sudah bersifat wajib dan bukan sekadar pilihan ketika saya mencoba datang langsung ke kantor untuk mengurus dokumen dan ternyata diarahkan oleh petugas untuk menyalakan ponsel dan mencari aplikasi, kemudian mengajukan permohonan melalui aplikasi." (Wawancara dengan Masyarakat 2, Selasa 19 Mei 2026).

Sumber Daya

Dimensi sumber daya mencakup sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kewenangan.

Sumber Daya Manusia

Jumlah staf di UPTD Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan saat ini terdiri dari 3 operator aktif. Kepala UPTD mengakui bahwa jumlah ini belum sepenuhnya ideal dibandingkan dengan tingkat permohonan yang masuk setiap harinya.

"Untuk jumlah staf saat ini bisa dikatakan belum sepenuhnya ideal, apabila dibandingkan dengan tingkat permohonan yang masuk setiap harinya. Kami memiliki 3 operator aktif yang mengurus aplikasi, namun pada jam-jam pelayanan tertentu antrian bisa menumpuk tetapi staf kami berusaha semaksimal mungkin untuk handle itu." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026).^[1]

Kondisi ini berdampak pada pelayanan masyarakat. Informan masyarakat mengakui bahwa terkadang harus menunggu ketika petugas sedang melayani warga lain.

"Saat saya mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, saya meminta bantuan kepada operator yang bertugas di kantor. Namun terkadang petugas juga sedang melayani warga lain sehingga harus menunggu terlebih dahulu." (Wawancara dengan Masyarakat 1, Selasa 19 Mei 2026)

Meskipun telah memperoleh bimbingan teknis yang cukup lengkap sebelum aplikasi resmi dioperasikan, operator kerap menghadapi permasalahan teknis di lapangan seperti data warga yang tidak sinkron antar sistem atau permohonan yang stuck tanpa status yang jelas.¹

"Kami mendapatkan bimbingan teknis (bintek) sebelum aplikasi ini resmi dioperasikan dan materi yang diberikan cukup lengkap yang mencakup cara login, input data, dan verifikasi berkas. Terkadang muncul masalah di lapangan seperti data warga yang tidak sinkron antar sistem atau permohonan yang stuck tanpa status yang jelas, saya harus mencari solusi sendiri melalui diskusi sesama operator atau kepala UPTD." (Wawancara dengan Operator, Senin 18 Mei 2026)¹

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di UPTD cukup memadai dengan koneksi internet yang stabil dan perangkat komputer yang mendukung. Namun, pengelolaan server berada di bawah kendali dinas pusat, sehingga jika terjadi gangguan server, UPTD tidak dapat melakukan perbaikan sendiri.^[1]

"Untuk jaringan internet kami memiliki koneksi yang cukup stabil, meskipun sesekali terjadi gangguan dari penyedia layanan. Terkait komputer yang tersedia sudah cukup mendukung dalam pengoperasian sehari-hari serta untuk server sendiri pengelolaannya dari dinas pusat sehingga kalau terjadi gangguan server, kami di sini tidak dapat melakukan perbaikan sendiri dan harus menunggu penanganan dari pusatnya." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Operator menggunakan perangkat seperti komputer, printer, scanner, alat perekaman KTP, dan jaringan internet. Jika terjadi masalah pada perangkat keras, teknisi dipanggil ke kantor. Namun, jika masalah pada server aplikasi, penanganan bergantung pada tim teknis dinas induk yang memakan waktu lama.

"Perangkat yang kami gunakan sehari-hari yaitu komputer, printer, scanner, alat perekaman KTP dan juga jaringan internet. Terkait spesifikasinya sebagian besar masih memenuhi standar. Jika terdapat masalah pada perangkat keras atau jaringan, biasanya ada teknisi yang menangani hal tersebut yang dipanggil ke kantor. Namun jika masalahnya pada server aplikasi maka kami harus menunggu penanganan dari tim teknis dinas induk dan proses ini cukup memakan waktu yang lama, sehingga pelayanan dihentikan sementara." (Wawancara dengan Operator, Senin 18 Mei 2026)

Masyarakat melaporkan bahwa waktu pemrosesan berkas bervariasi. Dokumen seperti Kartu Keluarga dan akta biasanya selesai dalam 2-3 hari, namun ketika ada gangguan, proses bisa lebih lama dari yang dijanjikan.

"Untuk waktu pemrosesan berkas melalui aplikasi ini bermacam-macam. Sepengalaman saya dokumen seperti kartu keluarga dan akta biasanya selesai dalam kurun waktu 2-3 hari sejak pengajuan dinyatakan berhasil oleh sistem. Namun ketika ada gangguan biasanya prosesnya bisa lebih lama dari yang dijanjikan." (Wawancara dengan Masyarakat 1, Selasa 19 Mei 2026)

Kewenangan

Kewenangan Kepala UPTD terbatas pada koordinasi operasional harian seperti pembagian tugas staf, pemantauan kinerja operator, dan pelaporan ke dinas induk. Keputusan strategis seperti pengadaan perangkat baru, penambahan staf, atau penanganan server sepenuhnya berada di dinas induk.

"Sebagai kepala UPTD kewenangan saya terbatas koordinasi operasional harian saja termasuk pembagian tugas staf/pegawai, pemantauan kinerja operator serta pelaporan ke dinas induk. Pengadaan perangkat baru, penambahan staf, ataupun penanganan server sepenuhnya berada di dinas induk sehingga kami di sini hanya sebatas pelaksana teknis yang bergantung pada dukungan dan respon dari atas." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)¹

Keterbatasan kewenangan ini berdampak pada masyarakat yang mengalami masalah kompleks. Informan masyarakat melaporkan pernah mengalami ketidaksesuaian data pada Kartu Keluarga dan diarahkan untuk menemui pegawai di dinas induk.¹

"Pernah suatu waktu saya mengalami masalah pada kartu keluarga yang saya miliki karena terdapat data yang tidak sesuai dengan data yang tercatat di sistem. Untuk itu saya bertanya kepada petugas di situ menanyakan terkait hal itu kemudian petugas menjelaskan bahwa saya harus bertemu pegawai di dinas induk untuk penanganan lebih lanjut." (Wawancara dengan Masyarakat 2, Selasa 19 Mei 2026)^[1]

Disposisi

Dimensi disposisi mencakup komitmen, kejujuran, serta pemahaman dan kesadaran aparatur terhadap kebijakan.

Komitmen

Kepala UPTD menunjukkan komitmen yang kuat dengan menekankan dalam setiap rapat staf bahwa aplikasi ini bukan hanya soal mengikuti instruksi atasan, melainkan soal bagaimana aparatur pelayanan publik hadir secara nyata untuk masyarakat.^[1]

"Saya selalu menekankan dalam setiap rapat staf bahwa aplikasi ini bukan hanya soal mengikuti instruksi atasan, melainkan soal bagaimana kita sebagai aparatur pelayanan publik hadir secara nyata untuk masyarakat. Selain itu, saya juga memantau langsung proses pelayanan secara berkala dan memberikan apresiasi kepada staf yang menunjukkan kinerja yang baik dalam pengoperasian sistem. Dan juga saya membiasakan diskusi terbuka, di mana operator boleh menyampaikan keluhan mereka." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Operator juga menunjukkan komitmen tinggi dengan memberikan pendampingan langsung kepada warga yang mengalami kesulitan.^[1]

"Saya selalu berusaha sabar karena tidak semua warga akrab dengan teknologi. Kalau ada yang datang ke kantor karena bingung dengan aplikasi, saya bantu satu per satu. Saya tunjukkan langkah-langkahnya sambil mereka praktikkan sendiri di HP mereka. Untuk warga lanjut usia yang benar-benar tidak bisa, saya carikan solusi alternatif bersama atasan. Saya sadar bahwa tugas saya bukan hanya memproses berkas, tapi juga memastikan warga tidak merasa ditinggalkan dalam proses transformasi digitalisasi ini." (Wawancara dengan Operator, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Kejujuran

Integritas dan kejujuran menjadi hal penting dalam sistem digital ini. Kepala UPTD selalu mengingatkan staf bahwa tanggung jawab mereka bukan hanya kepada atasan, tapi juga kepada masyarakat dan hukum.

"Dalam sistem digital seperti ini, operator memiliki akses untuk memverifikasi atau menolak dokumen yang diajukan warga. Jika ada staf yang tidak jujur, misalnya meloloskan berkas yang sebenarnya tidak sesuai karena kenal dengan pemohon, atau sebaliknya menghambat berkas tanpa alasan yang benar, dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat. Saya selalu mengingatkan staf bahwa tanggung jawab mereka bukan hanya kepada saya selaku atasan, tapi juga kepada masyarakat dan hukum." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Operator mengakui bahwa terkadang tidak nyaman ketika harus menolak berkas warga yang hampir lengkap tetapi ada satu persyaratan kecil yang kurang. Namun, mereka tidak pernah memanipulasi sistem.

"Ada satu hal yang kadang membuat saya kurang nyaman, yaitu ketika warga yang berkasnya sebenarnya sudah hampir lengkap tapi harus saya tolak di sistem karena ada satu persyaratan kecil yang kurang, misalnya foto sedikit buram. Saya tahu aturannya harus begitu demi standar data yang akurat. Dan saya tidak pernah memanipulasi sistem karena saya tahu itu salah dan ada konsekuensinya, tapi saya selalu berusaha memberikan penjelasan yang baik kepada warga agar mereka tahu persis apa yang harus diperbaiki." (Wawancara dengan Operator, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Pemahaman dan Kesadaran

Kepala UPTD memiliki pemahaman mendalam mengenai tujuan aplikasi ini hadir, yaitu untuk mengatasi permasalahan antrian panjang dan ketidaklengkapan berkas yang selama ini dihadapi masyarakat.

"Saya memahami betul mengapa aplikasi ini hadir. Selama bertahun-tahun, antrian di kantor kami lumayan padat terutama di pagi hari, dan banyak warga yang harus bolak-balik karena berkasnya kurang lengkap. Dengan aplikasi ini masyarakat bisa mengurus dokumen dari mana saja tanpa harus meninggalkan pekerjaan atau keluarga. Selain itu sistem digital ini juga mempermudah pencatatan dan pelaporan kami ke dinas pusat. Jadi ini bukan sekadar program formalitas, melainkan benar-benar menjawab permasalahan nyata di lapangan." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Masyarakat pada awalnya belum memahami tujuan dan manfaat aplikasi secara menyeluruh. Pemahaman yang lebih mendalam baru diperoleh secara bertahap seiring penggunaan berulang dan penjelasan dari petugas.

"Waktu pertama kali mencoba, yang ada di pikiran saya adalah rasa bingung sekaligus penasaran. Saya belum begitu paham tujuan dari aplikasi ini secara keseluruhan, yang saya tahu hanyalah bahwa saya harus menggunakannya untuk bisa mengurus dokumen. Pemahaman saya tentang fungsi dan manfaat aplikasi ini baru berkembang secara perlahan setelah saya beberapa kali menggunakannya"

dan mendapatkan penjelasan dari petugas di kantor UPTD tentang bagaimana sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat." (Wawancara dengan Masyarakat 1, Selasa 19 Mei 2026)^[1]

Struktur Birokrasi

Dimensi struktur birokrasi mencakup Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi pembagian kerja.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kepala UPTD mengakui bahwa SOP yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah mencakup alur pelayanan secara umum, namun belum sepenuhnya diadaptasi secara spesifik di lapangan, terutama untuk kasus yang memerlukan verifikasi silang dengan instansi lain.^[1]

"Kami memiliki SOP yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin sebagai acuan teknis pelaksanaan layanan Parak Acil Online. SOP tersebut mencakup alur penerimaan permohonan, tahapan verifikasi dokumen, mekanisme penolakan dengan alasannya, hingga batas waktu penyelesaian di tiap tahapan. Namun yang perlu kami akui adalah SOP tersebut belum sepenuhnya diadaptasi secara spesifik di lapangan. Jika saya pun tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan misalnya menyangkut perbedaan data yang bersifat legal atau memerlukan verifikasi silang dengan instansi terkait maka saya akan berkoordinasi dengan kepala seksi terkait." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Operator juga mengakui bahwa tidak semua situasi di lapangan bisa dijawab oleh SOP yang ada, terutama ketika menerima permohonan dengan dokumen tidak lengkap tapi ada alasan kuat seperti kehilangan dokumen.¹

"Kami punya panduan tertulis dari dinas tentang langkah-langkah verifikasi berkas. Saya selalu mengacu ke sana terutama untuk kasus-kasus yang jarang ditemui. Tapi terus terang tidak semua situasi di lapangan bisa dijawab oleh SOP tersebut. Misalnya ketika ada warga yang mengajukan permohonan dengan kondisi dokumen tidak lengkap tapi ada alasan kuat atau kehilangan. Dan akhirnya saya harus lapor dulu ke kepala UPTD sebelum mengambil tindakan." (Wawancara dengan Operator, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Fragmentasi Pembagian Kerja

Pembagian tugas staf secara formal telah tercantum dalam uraian jabatan masing-masing, namun dalam praktiknya di lapangan diterapkan secara fleksibel. Kepala UPTD menilai fleksibilitas ini perlu dilakukan demi kelancaran layanan, namun berpotensi menimbulkan ketidakjelasan akuntabilitas apabila tidak dikelola dengan baik.

"Dalam pembagian tugas sudah tercantum dalam uraian jabatan masing-masing staf, namun dalam praktiknya di lapangan, pembagian itu tidak selalu bisa berjalan kaku mengikuti struktur formal. Misalnya ketika salah satu operator sedang menangani banyak permohonan sekaligus, operator lain yang lebih longgar akan membantu meskipun itu bukan tanggung jawab formalnya. Ini adalah bentuk fleksibilitas tim yang menurut saya perlu, di sisi lain juga bisa menimbulkan ketidakjelasan akuntabilitas kalau tidak dikelola dengan baik." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Operator menghadapi situasi di mana masalah sebenarnya tidak berada dalam tanggung jawabnya, tetapi ia harus menanganinya karena menjadi orang pertama yang dihubungi oleh warga.

"Ketika ada masalah yang seharusnya bukan tanggung jawab unit lain, misalnya masalah integrasi data dengan Dukcapil pusat atau kesalahan data di sistem tapi karena saya yang pertama kali dihubungi warga, jadi terkesan sebagai pihak yang harus menyelesaikannya. Padahal saya tidak punya akses atau wewenang untuk mengubah data di level tersebut. Pembagian tanggung jawab ini kadang membuat warga bingung tanpa kejelasan siapa yang sebenarnya bertanggung jawab atas masalah mereka." (Wawancara dengan Operator, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Masyarakat juga merasakan kebingungan terkait fragmentasi ini, terutama ketika menyadari bahwa pendaftaran online belum sepenuhnya menggantikan kunjungan langsung ke kantor untuk dokumen seperti KTP.

"Ini yang membuat saya bingung. Awalnya saya pikir sudah daftar online berarti selesai, tidak perlu ke kantor lagi ternyata untuk beberapa dokumen seperti KTP perlu menyerahkan dokumen asli dan mengambilnya secara langsung. Jadi rasanya setengah digital dan setengah manual." (Wawancara dengan Masyarakat 2, Selasa 19 Mei 2026)

Kendala dan Solusi

Berdasarkan hasil wawancara, Kepala UPTD mengidentifikasi beberapa kendala utama dalam implementasi aplikasi ini, yaitu gangguan sistem, kurangnya pemahaman masyarakat, sosialisasi yang belum merata, dan keterbatasan jumlah operator.

"Kendala utama yang kami hadapi yaitu gangguan sistem dari pusat, kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi, sosialisasi yang belum sepenuhnya merata, dan keterbatasan jumlah operator." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

Kendala-kendala ini berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ketidakteraturan informasi menyebabkan banyak warga datang ke kantor tanpa memahami prosedur yang benar, sehingga menambah beban operator. Keterbatasan sumber daya mengakibatkan antrian permohonan menumpuk dan waktu penyelesaian dokumen menjadi lebih lama dari yang dijanjikan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala ini adalah terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, memberikan informasi yang jelas, dan menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh semua kalangan.

"Upaya yang kami lakukan adalah terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat. Petugas selalu berusaha memberikan informasi yang jelas ketika masyarakat datang ke kantor. Selain itu, kami juga memberikan arahan secara langsung mengenai langkah-langkah penggunaan aplikasi agar masyarakat dapat memahami prosesnya. Kami berupaya menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh semua kalangan, terutama masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital." (Wawancara dengan Kepala UPTD, Senin 18 Mei 2026)^[1]

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Parak Acil Online pada UPTD Disdukcapil Kecamatan Banjarmasin Selatan telah berjalan dengan baik namun masih menghadapi beberapa kendala pada keempat dimensi implementasi kebijakan menurut George C. Edward III.

Pada dimensi komunikasi, sosialisasi internal kepada staf berjalan efektif melalui bimbingan teknis dan rapat koordinasi, namun sosialisasi eksternal kepada masyarakat masih terbatas pada pengumuman fisik di kantor dan komunikasi informal antarmasyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakmerataan informasi dan ketidaktepatan persepsi di kalangan warga.

Pada dimensi sumber daya, kualitas operator sudah baik dengan kompetensi yang memadai, namun kuantitas staf (hanya 3 operator) belum ideal sehingga menyebabkan penumpukan antrian pada jam puncak. Sarana dan prasarana fisik cukup memadai, namun ketergantungan pada server pusat menjadi titik kerentanan utama yang berdampak pada waktu penyelesaian dokumen.

Pada dimensi disposisi, komitmen dan integritas aparatur sangat tinggi dalam melayani masyarakat. Kepala UPTD dan operator menunjukkan kesadaran penuh bahwa tugas mereka bukan hanya memproses berkas, tetapi juga memastikan warga tidak merasa ditinggalkan dalam proses transformasi digital.

Pada dimensi struktur birokrasi, SOP yang ada belum sepenuhnya adaptif terhadap kondisi lapangan, terutama untuk kasus-kasus khusus yang memerlukan verifikasi silang dengan instansi lain. Fragmentasi pembagian kerja juga menimbulkan ketidakjelasan akuntabilitas ketika terjadi masalah yang berada di luar kewenangan UPTD.



Dokumentasi wawancara

DAFTAR PUSTAKA

- Annita S Dkk. 2023. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Jayapura: IKAPI.
- Ardelia, R., & Yuadi, N. 2023. Electronic Government dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 45-58.
- Balqis, Nadya. 2021. Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD). *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11, 146-161.
- Dapadeda, Ardiyanto, & Andi Wahyu Rahardjo Emanuel. 2024. SIDARLIN: Evaluasi Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur. *JST Jurnal Sains dan Teknologi*, 12(3), 1-10. doi:10.23887/jstundiksha.v12i3.73937.
- David Asadi, Mochammad Rozikin, A. Rizal Khabib. 2024. Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Dalam RPJMD Berdasarkan Perspektif Grindle Studi Di Kabupaten Lamongan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 10(2), 181-190.
- Dewi Kartika Sari, Meirza Nanda Faradita, Deni Adi Putra. 2026. Analisis Rendahnya Keaktifan Peserta Didik Pada Pembelajaran IPAS Kelas 3 Sekolah Dasar. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 1(1).
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington D.C.: Congressional Quarterly Press.
- Haifa, Nurul Melani, Indah Nabilla, Virda Rahmatika, & Rully Hidayatullah. 2025. Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256-270.
- Hasby Ash Shiddiqi, Riza Wahyuni Sinaga, Nadya Cindy Audina. 2025. Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Perspektif Spradley, Miles Dan Huberman. *Jurnal Edukatif*, 3(1), 36-45.
- Kendi, Ibrahim Kristofol. 2024. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Khasanah, U. 2025. Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 23-35.
- Laely, Nur, & Angga Rizka Lidiawan. 2022. *Metodologi Penelitian*. Cirebon: Yayasan Wiyata Bestari Samasta.
- Nurhayati. 2024. *Teori Dan Praktik Auditing*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 47 Tahun 2023 tentang Penerapan Aplikasi Parak Acil Online.
- Prayogo, A., et al. 2026. Evaluasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(2), 112-125.
- Saleh, Sirajuddin. 2023. *Mengenal Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Gowa: AGMA.
- Sunarto. 2021. Implementasi Kebijakan Publik menurut George C. Edward III. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(3), 78-92.
- Syahputra, Riza Maulana. 2025. Implementasi Aplikasi Parak Acil Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 34-47.