

**Evaluasi Penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masyarakat
Gen Z di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Lampung Timur**

Metode Penelitian Administrasi Publik

Oleh

Nadia Suci Febriyanti

2416041086



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia saat ini berada pada posisi keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, setelah India, Tiongkok, dan Amerika Serikat (CNBC Indonesia, 2023). Berdasarkan hasil Sensus Penduduk yang dirilis pada 30 Juni 2025, jumlah penduduk Indonesia tercatat mencapai 284.438,8 juta jiwa (Badan Pusat Statistik, 2025). Dengan begitu jumlah penduduk mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sekitar 281.603,8 juta jiwa, sehingga pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun membawa konsekuensi semakin kompleksnya persoalan yang harus dihadapi pemerintah, seiring dengan bertambahnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan, sehingga hak seluruh warga negara dapat terpenuhi serta kesejahteraan masyarakat Indonesia dapat tercapai.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang tidak dapat dipisahkan dari keberadaan negara itu sendiri. Keberadaan negara pada hakikatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama masyarakat dalam berbagai aspek, salah satunya melalui penyediaan layanan administrasi. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004, hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima, yang menekankan pada prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterjangkauan, dan akuntabilitas kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya sekadar

aktivitas administratif, melainkan bentuk nyata tanggung jawab konstitusional pemerintah untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara.(lusy noviani, 2023)

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.(Lestari, 2009)

Menurut Hadari Nawawi (1990), Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 menyatakan bahwasannya Administrasi Kependudukan, yang mengatur segala hal terkait pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen kependudukan, sistem informasi kependudukan, serta pendayagunaan data kependudukan untuk pelayanan publik dan pembangunan. UU ini juga menetapkan hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara, instansi pelaksana, serta sanksi administrasi dan pidana terkait administrasi kependudukan. Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dimana pemerintah daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah yang dimaksud yaitu kelurahan. Kelurahan, merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dalam wilayah kecamatan. Salah satu pelayanan yaitu berupa pelayanan administrasi kependudukan (Sari,2021). Administrasi kependudukan ialah bentuk nyata dari pelayanan publik yang saling bersentuhan secara langsung di setiap kebutuhann masyarakat. Identitas kependudukan seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK) merupakan identitas yang fungsinya sangat penting bagi proses administrasi. Dokumen tersebut mempermudah proses administrasi dari

pendaftaran pendidikan, kesehatan, bantuan sosial dari pemerintah, hingga pemenuhan hak politik dalam pemilihan umum. Dengan begitu administrasi kependudukan tidak hanya sebagai catatan data penduduk tetapi juga sebagai alat strategis dalam pembangunan nasional. Sedangkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 berisi tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. UU ini mengatur hal-hal terkait data dan dokumen kependudukan, pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, serta memberikan sanksi pidana bagi penyalahgunaan data kependudukan dan pemalsuan dokumen. Demikian semua aturan telah diatur melalui Undang-Undang yang telah di sahkan, semua orang harus taat dalam menjalani hak dan kewajibannya.

Lampung Timur merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Lampung yang memiliki 24 kecamatan dan 264 desa. Salah satu desa yang menjadi bagian dari wilayah ini adalah Desa Braja Sakti. Berdasarkan data Sistem Informasi Profil Desa dan Kelurahan (SIPDeskel, 2025), jumlah penduduk Desa Braja Sakti mencapai 6.218 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebagian besar berada pada usia produktif, termasuk generasi muda atau Gen Z, yang merupakan kelompok masyarakat dengan kebutuhan layanan administrasi kependudukan relatif tinggi, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, desa masih berfungsi sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Timur. Pemerintah desa hanya berperan sebagai *front office*, yakni menerima berkas dari masyarakat, memberikan pendampingan dalam melengkapi persyaratan, serta meneruskan permohonan ke tingkat kabupaten. Adapun kewenangan penerbitan dokumen kependudukan sepenuhnya berada di Disdukcapil kabupaten.

Generasi adalah sekelompok individu yang lahir dalam rentang waktu tertentu, memiliki kesamaan pengalaman hidup, konteks historis, serta kondisi sosial-budaya yang memengaruhi cara berpikir, sikap, dan perkembangan mereka. Konsep ini

awalnya berkembang dalam sosiologi, namun kini digunakan lintas disiplin dengan penekanan berbeda, baik berdasarkan tahun kelahiran, usia, maupun pengalaman kolektif. Gen-Z adalah generasi yang lahir dari tahun 1997-2010 dan tumbuh dalam era digital yang berkembang pesat, dimana teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Bahkan mereka saat ini menggunakan teknologi tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana mengekspresikan diri, mencari informasi serta membangun karir. Jika ditarik ke konteks lokal, Kabupaten Lampung Timur juga memiliki jumlah penduduk Generasi Z yang cukup besar yaitu sekitar 1417 jiwa. Angka ini menunjukkan bahwa kebutuhan layanan administrasi kependudukan di tingkat desa semakin meningkat seiring bertambahnya warga yang memasuki usia produktif serta kewajiban hukum untuk memiliki dokumen identitas resmi. Karakteristik Gen Z yang cenderung menuntut layanan cepat, mudah, transparan, serta berbasis digital memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah desa maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Disatu sisi, mereka mendorong modernisasi pelayanan publik agar lebih efisien dan adaptif dengan teknologi. Meskipun, di sisi lain ekspektasi gen z yang terlalu tinggi terkadang berhadapan dengan keterbatasan infrastruktur, birokrasi yang masih panjang, serta kapasitas sumber daya manusia yang belum sepenuhnya siap menghadapi digitalisasi layanan.

Urgensi meneliti pelayanan publik bagi Generasi Z menjadi semakin penting karena mereka tidak hanya sebagai pengguna layanan saat ini, tetapi juga akan menjadi kelompok dominan dalam masyarakat yang begitu memengaruhi arah kebijakan publik di masa depan. Bagaimana pemerintah daerah, khususnya Desa Braja Sakti dan Disdukcapil Lampung Timur, mampu beradaptasi dengan kebutuhan serta karakteristik Gen Z sehingga dapat menentukan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, mampu memenuhi kebutuhan Generasi Z serta apa saja kendala yang dihadapi dalam

implementasinya.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi besar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu konsep yang banyak diadopsi adalah elektronik government (e-government), merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses birokrasi, serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas. Melalui penerapan e-Government, masyarakat dapat memperoleh akses layanan yang lebih mudah, cepat, dan murah, sekaligus mendorong partisipasi aktif dalam proses pemerintahan. Keberadaannya tidak hanya memangkas jalur birokrasi yang berbelit, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data sehingga lebih tepat sasaran. Meski demikian, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah, kurangnya sumber daya manusia yang melek digital, serta adanya resistensi budaya birokrasi tradisional. Dalam praktiknya, e-Government diwujudkan melalui layanan administrasi kependudukan online, sistem informasi perpajakan, maupun portal layanan publik terpadu yang dapat diakses masyarakat secara digital. Dengan demikian, e-Government menjadi langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (Viana, 2021)

Seperti contoh e government kependudukan yang telah hadir, bidang administrasi kependudukan, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri meluncurkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022. Inovasi ini merupakan langkah lanjutan dari KTP-el dengan tujuan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan pelayanan publik, mempercepat akses terhadap identitas kependudukan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan-layanan terkait. (Sasongko, 2023) Aplikasi ini dirancang untuk menggantikan atau melengkapi KTP elektronik dalam bentuk fisik, sehingga masyarakat dapat menyimpan identitas kependudukan secara digital melalui perangkat telepon pintar. IKD menjadi

terobosan penting dalam menghadirkan pelayanan kependudukan yang lebih praktis, aman, dan sesuai dengan tuntutan zaman. Digitalisasi pelayanan publik seperti IKD menawarkan banyak kelebihan. Pertama, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil, sehingga menghemat waktu dan biaya. Kedua, meningkatkan keamanan data karena identitas tersimpan dalam sistem berbasis enkripsi. Ketiga, menyesuaikan dengan karakteristik generasi muda, terutama Generasi Z, yang sudah terbiasa menggunakan gawai dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Setelah melihat program identitas kependudukan digital (IKD), setelah ini pemerintah agar dapat membuat program pelayanan digital kependudukan yang lainnya, seperti: Pembaharuan KK melalui online, dan sebagainya.

Kaitannya dengan Generasi Z, karena sangat akrab dengan teknologi, pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-Government menjadi sebuah kebutuhan mendesak. Generasi ini menginginkan proses pelayanan publik yang sederhana, berbasis aplikasi, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus melalui prosedur tatap muka yang melelahkan. Misalnya, melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diluncurkan Kementerian Dalam Negeri, masyarakat—khususnya kalangan muda—dapat menyimpan data kependudukan secara digital di ponsel pintar mereka. Kehadiran layanan seperti ini sejalan dengan gaya hidup praktis dan mobile dari Gen Z, yang lebih nyaman menggunakan perangkat digital dalam setiap aktivitas, termasuk dalam urusan administrasi kependudukan. Berdasarkan data hasil pra-riset realisasi aktivasi IKD di Lampung Timur, tingkat aktivasi IKD mencapai 2,60% atau sekitar 18.079 masyarakat dari 818.278 orang terekam KTP (ANTARA News, 2024). Angka ini begitu rendah dibandingkan dengan kabupaten lain yang ada di provinsi Lampung. Sosialisasi tentang IKD ke desa- desa seperti, braja sakti perlu ditingkatkan.

Partisipasi Gen Z dalam pemanfaatan layanan kependudukan berbasis digital juga dapat mempercepat adopsi e-Government secara luas. Dengan kemampuan literasi digital yang relatif tinggi, Generasi Z dapat menjadi kelompok pengguna awal (*early*

adopter) yang kemudian mendorong masyarakat lainnya untuk ikut menggunakan layanan digital. Namun demikian, pemerintah tetap perlu memperhatikan tantangan yang ada, seperti keterbatasan sosialisasi terkait inovasi layanan kependudukan, serta resistensi sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Tanpa mengatasi hambatan tersebut, penerapan e-Government di bidang administrasi kependudukan akan sulit mencapai tujuannya secara menyeluruh.

Namun, digitalisasi layanan publik juga mengalami berbagai hambatan, terutama di wilayah pedesaan. Faktor berasal dari tingkat literasi digital masyarakat desa yang beragam, sehingga tidak semua warga mampu memanfaatkan aplikasi digital dengan optimal. Faktor lain seperti keterbatasan perangkat, rendahnya sosialisasi, dan kebiasaan masyarakat yang masih terbiasa dengan layanan tatap muka, sehingga memperlambat adopsi digitalisasi. Fenomena ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan Generasi Z. Sebagai generasi yang lahir dan tumbuh dalam era digital, mereka lebih siap beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi. Ekspektasi Gen Z terhadap pelayanan publik cenderung tinggi, yakni layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses secara daring. Hal ini menjadi dorongan sekaligus tantangan bagi pemerintah desa maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya di daerah seperti Lampung Timur, yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur dan sumber daya.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan hak dasar warga negara, seperti kepemilikan KTP, KK, dan akta kelahiran. Di Desa Braja Sakti, pelayanan administrasi penduduk masih sangat bergantung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur, sehingga menimbulkan berbagai hambatan, mulai dari keterlambatan hingga keterbatasan akses. Di sisi lain, kehadiran Generasi Z sebagai kelompok usia produktif baru menghadirkan tantangan sekaligus peluang. Mereka menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan berbasis digital, sesuai dengan karakteristik generasi yang lahir dan tumbuh di era teknologi. Hal ini mendorong

pemerintah untuk mengadopsi digitalisasi pelayanan, seperti penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Namun, tantangan di desa masih besar, terutama terkait pelayanan manual, literasi digital, dan keterbatasan sumber daya. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2019 menunjukkan bahwa pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur memperoleh nilai 77,65 dengan kategori baik. Unsur kedisiplinan dan kesopanan petugas mendapat apresiasi tinggi, namun aspek sarana dan prasarana masih dinilai rendah. (M. Ihsan Dacholfany M., 2019)

Evaluasi diperlukan agar pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna yang semakin terbiasa dengan teknologi digital, kecepatan layanan, serta transparansi. Selain itu, evaluasi juga bermanfaat bagi pemerintah desa maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai bahan refleksi dan perbaikan mutu layanan di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk mendorong terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif, digital friendly, serta partisipatif.

Penelitian ini memiliki urgensi untuk menambah literatur tentang pelayanan publik yang berfokus pada kelompok generasi muda. Selama ini, penelitian terkait pelayanan administrasi kependudukan masih banyak menitikberatkan pada efektivitas secara umum atau kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Belum banyak kajian yang secara khusus menyoroti pengalaman dan kebutuhan Gen Z dalam mengakses pelayanan publik, apalagi dalam konteks desa yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur digital. Di sisi lain, penelitian ini berkontribusi pada penyediaan solusi nyata bagi pemerintah desa dan Disdukcapil untuk meningkatkan mutu layanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti masih sangat bergantung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur, dengan desa hanya berperan sebagai perpanjangan tangan (*front office*). Kondisi ini menimbulkan berbagai hambatan,

seperti keterlambatan penerbitan dokumen, keterbatasan akses, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD). Di sisi lain, Generasi Z sebagai kelompok usia produktif menuntut layanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan berbasis digital. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat Gen Z dengan kondisi nyata pelayanan administrasi kependudukan di desa. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi menyeluruh untuk memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan pemanfaatan teknologi digital, serta memperkuat kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan lebih sesuai dengan tuntutan era digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut. Yaitu Bagaimana penerapan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Generasi Z yang menuntut layanan cepat, mudah, dan berbasis digital?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar, maka penelitian dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Fokus penelitian adalah pada pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur.
2. Aspek pelayanan yang dievaluasi dibatasi pada penerbitan dokumen kependudukan dasar, yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran.
3. Subjek penelitian difokuskan pada masyarakat Generasi Z (kelahiran 1997–2010) yang berdomisili di Desa Braja Sakti.

4. Evaluasi difokuskan pada proses penerapan layanan (manual maupun digital) serta keterkaitannya dengan kebutuhan dan ekspektasi Gen Z terhadap pelayanan publik.
5. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam aspek teknis sistem informasi kependudukan pada tingkat kabupaten maupun pengembangan aplikasi e-Government di luar konteks Desa Braja Sakti.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik tujuan penelitian, yaitu untuk mengevaluasi penerapan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Generasi Z yang menuntut layanan cepat, mudah, dan berbasis digital.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-Government.
2. Menjadi literatur tambahan terkait pelayanan publik dengan fokus pada generasi muda (Generasi Z), yang selama ini masih jarang diteliti, terutama di konteks pedesaan.
3. Memberikan perspektif baru mengenai keterkaitan antara digitalisasi layanan publik dengan ekspektasi generasi digital
4. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, baik dari sisi prosedur, kecepatan, maupun pemanfaatan teknologi digital bagi pemerintah desa braja sakti.
5. Menjadi masukan untuk memperluas sosialisasi dan memperkuat

implementasi layanan berbasis digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD).

6. Mendorong peningkatan akses dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.
7. Menjadi bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan publik, digitalisasi, serta peran generasi muda dalam tata kelola pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Pelayanan publik*. Penerbit Qiara Media.
- Nawawi, H. H., & Hadari, H. M. (1990). *Administrasi personel untuk peningkatan produktivitas kerja. Haji Masagung*.
- Laka, L., Darmansyah, R., Judijanto, L., Lase, J. F. E., Haluti, F., Kuswanti, F., & Kalip, K. (2024). *Pendidikan karakter Gen Z di era digital. PT. Sonpedia Publishing Indonesia*.
- Lestari, M. R. M. (2009). Undang- Undang no 25 tahun 2009. *Peraturan Perundang Undangan, 19(19), 19*.
- lusy noviani, sherly tandi. (2023). *Konsep Dasar Pelayanan Swamedikasi*.
- M. Ihsan Dacholfany M. (2019). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur*.
- Sari, A. R. (2021). *Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Penerbit NEM.
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie, 5(1), 69–86*.
<https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Viana, A. C. A. (2021). International Journal of Digital Law-Ijdl. *International Journal of Digital Law, 1(3), 29–44*.
<https://doi.org/10.47975/digital.law.vol.1.n.3>