

**STUDI FENOMENOLOGI MAKNA DIGITALISASI PELAYANAN
PUBLIK BAGI GENERASI Z PADA PENGGUNA APLIKASI MOBILE
DUKCAPIL**

Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik

Oleh

NAYLA AMALIA PUTRI

2416041106



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital di era Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Transformasi digital telah merambah sektor ekonomi, pendidikan, kesehatan, komunikasi, hingga layanan publik, sehingga memengaruhi cara manusia berinteraksi dengan lingkungan sosial, institusi pemerintah, dan sistem birokrasi. Teknologi digital tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga memfasilitasi efisiensi dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Pada sektor pelayanan publik, perubahan ini menimbulkan kebutuhan untuk menyesuaikan sistem administrasi dan tata kelola birokrasi agar sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan cepat, transparan, dan efisien.

Revolusi ini ditandai oleh kemunculan teknologi modern seperti *Internet of Things* (IoT), big data, kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), komputasi awan, dan aplikasi berbasis mobile, yang secara drastis mengubah cara pengelolaan administrasi publik serta interaksi masyarakat dengan birokrasi. IoT memungkinkan integrasi berbagai perangkat dan sistem sehingga data kependudukan dapat diperbarui secara real-time. Big data memungkinkan pemerintah menganalisis pola kependudukan dan kebutuhan layanan publik secara lebih akurat. Kecerdasan buatan dapat membantu proses verifikasi dokumen, memprediksi potensi permasalahan administratif, dan mengotomatisasi beberapa tahapan layanan publik. Komputasi awan menyediakan infrastruktur yang fleksibel dan scalable untuk menyimpan data kependudukan yang terus bertambah, sekaligus memudahkan akses dan pengolahan data oleh aparat pemerintah. Aplikasi mobile menjadi media utama untuk menghadirkan layanan publik yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh masyarakat, terutama oleh generasi *digital native*, yaitu Generasi Z (Dwiyanto, 2021; Nugroho, 2022).

Digitalisasi layanan publik bukan sekadar pemindahan layanan manual ke platform digital, tetapi juga mengubah secara fundamental proses administrasi, alur kerja birokrasi, dan pengalaman pengguna. Transformasi ini menuntut pemerintah untuk mengembangkan inovasi yang tidak hanya teknis, tetapi juga berorientasi pada kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Implementasi digitalisasi diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit, meminimalkan kesalahan administratif, meningkatkan akuntabilitas, serta menghadirkan pengalaman layanan yang lebih personal dan efektif bagi masyarakat. Keberhasilan digitalisasi ini juga menjadi indikator kematangan tata kelola pemerintahan modern yang mampu memanfaatkan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik.

Di Indonesia, pemerintah telah menyadari urgensi transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi administrasi, dan transparansi birokrasi. Salah satu inovasi utama adalah hadirnya Mobile Dukcapil, sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Aplikasi ini bertujuan mempermudah masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring, termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta layanan kependudukan lainnya. Mobile Dukcapil memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran, unggah dokumen, serta verifikasi data tanpa harus datang ke kantor Dukcapil, sehingga menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Dengan adanya aplikasi ini, pemerintah berharap masyarakat memperoleh pengalaman layanan publik yang cepat, praktis, dan transparan (Kementerian Dalam Negeri, 2021).

Secara rinci, layanan Mobile Dukcapil menawarkan kemudahan dalam proses administrasi yang sebelumnya dianggap rumit dan memakan waktu. Dalam sistem manual, masyarakat harus menghadapi antrean panjang, jam operasional terbatas, serta prosedur administrasi yang kompleks. Mobile Dukcapil mempermudah masyarakat melalui fitur digital, seperti notifikasi pengingat, panduan prosedur, integrasi data secara real-time, serta sistem verifikasi yang lebih cepat. Hal ini

tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga membantu pemerintah memantau penggunaan layanan secara lebih sistematis, sehingga meminimalkan kesalahan administratif dan penyalahgunaan data. Selain itu, aplikasi ini menjadi salah satu wujud komitmen pemerintah dalam mewujudkan prinsip good governance, yaitu pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan partisipatif (Mustopadidjaja, 2020; Nugroho, 2022).

Fenomena digitalisasi layanan publik melalui Mobile Dukcapil menjadi menarik karena dampaknya yang signifikan terhadap masyarakat, khususnya Generasi Z. Kelompok ini lahir antara tahun 1997 hingga 2012 dan dikenal sebagai digital native, yaitu generasi yang sejak kecil terbiasa menggunakan teknologi digital. Generasi Z memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, kecepatan adaptasi terhadap teknologi yang baik, serta ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan digital. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), lebih dari 73,7% Generasi Z di Indonesia aktif menggunakan aplikasi digital untuk berbagai kebutuhan, termasuk komunikasi, pendidikan, hiburan, dan layanan publik. Generasi Z cenderung menginginkan layanan yang cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan mereka, sehingga pengalaman penggunaan aplikasi Mobile Dukcapil menjadi sangat relevan untuk dipelajari. Meskipun Mobile Dukcapil menawarkan berbagai kemudahan, implementasinya di lapangan masih menghadapi kendala. Survei yang dilakukan oleh Lembaga Riset Transformasi Digital Indonesia (2022) menunjukkan bahwa sekitar 38% responden Generasi Z masih memilih mengurus dokumen kependudukan secara manual. Faktor penyebabnya antara lain keterbatasan pengetahuan tentang cara penggunaan aplikasi, kendala teknis seperti error sistem atau lambatnya proses verifikasi, serta kurangnya sosialisasi tentang manfaat aplikasi. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pemerintah dan pengalaman nyata pengguna, di mana ekspektasi digital native tidak selalu terpenuhi oleh layanan digital yang ada.

Selain kendala teknis, pengalaman subjektif pengguna juga menjadi faktor penting dalam penilaian efektivitas layanan digital. Menurut Rahmawati dan Santoso (2023), persepsi masyarakat terhadap layanan digital sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, interaksi dengan sistem, dan dukungan teknis. Jika pengalaman pengguna tidak memuaskan, meskipun aplikasi tersedia secara teknis, efektivitas digitalisasi layanan publik dapat menurun, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah bisa terdampak negatif. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana Generasi Z memaknai pengalaman mereka menggunakan Mobile Dukcapil, agar pengembangan layanan digital dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan ekspektasi mereka.

Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan aspek psikologis pengguna. Keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh pengalaman subjektif pengguna, termasuk tingkat kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan yang dirasakan (Anderson et al., 2021). Generasi Z, sebagai kelompok yang terbiasa dengan pengalaman digital yang cepat dan interaktif, cenderung memiliki standar yang tinggi terhadap kualitas layanan. Jika aplikasi tidak memenuhi standar ini, hal itu dapat menurunkan persepsi mereka terhadap profesionalisme dan kredibilitas pemerintah.

Dengan memperluas pemahaman tentang pengalaman Generasi Z dalam menggunakan Mobile Dukcapil, penelitian ini dapat menjadi landasan untuk perbaikan kebijakan digitalisasi yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan partisipatif, di mana pengalaman pengguna menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan digital publik. Hal ini sesuai dengan prinsip good governance yang menekankan pelayanan publik yang partisipatif, akuntabel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Mobile Dukcapil mengintegrasikan berbagai fitur pendukung, seperti notifikasi status pengajuan, panduan prosedur, serta layanan customer service untuk menjawab pertanyaan masyarakat. Hal ini dirancang agar masyarakat tidak hanya dapat mengakses layanan secara mudah, tetapi juga merasa aman karena risiko kesalahan administrasi, keterlambatan proses verifikasi, dan potensi penyalahgunaan data dapat diminimalkan. Penggunaan platform digital ini menggambarkan perubahan paradigma dalam penyelenggaraan layanan publik, dari birokrasi manual yang cenderung lamban, ke sistem digital yang lebih cepat dan responsif.

Lebih jauh, Mobile Dukcapil juga memiliki kapasitas untuk mengumpulkan data kependudukan secara sistematis, yang memungkinkan pemerintah memonitor penggunaan layanan, mengidentifikasi kendala teknis, serta menilai tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, aplikasi ini bukan hanya alat layanan publik, tetapi juga instrumen strategis bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan berbasis data dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan (Nugroho, 2022). Digitalisasi layanan publik menjadi penting karena masyarakat modern menuntut layanan yang mudah diakses, cepat, dan responsif tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dalam sistem layanan konvensional, masyarakat menghadapi berbagai kendala, seperti antrean panjang, jam operasional terbatas, serta jarak geografis yang jauh dari kantor Dukcapil, terutama bagi warga yang tinggal di daerah terpencil. Kendala tersebut tidak hanya menyebabkan keterlambatan layanan, tetapi juga menurunkan kepuasan pengguna serta meningkatkan beban kerja pegawai. Dengan Mobile Dukcapil, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, sehingga meminimalkan hambatan fisik dan waktu dalam proses administrasi.

Selain faktor praktis, digitalisasi layanan juga penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Layanan digital memungkinkan jejak administrasi terdokumentasi secara otomatis, sehingga kesalahan administratif dapat dideteksi lebih cepat dan potensi penyalahgunaan data dapat dikurangi. Keberadaan

platform digital juga memungkinkan pemerintah memantau tingkat pemanfaatan layanan, menganalisis kebutuhan masyarakat, dan menyesuaikan kebijakan pelayanan sesuai dengan dinamika masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip e-government, di mana teknologi menjadi alat untuk meningkatkan kualitas tata kelola publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Faktor lain yang membuat digitalisasi penting adalah pergeseran ekspektasi masyarakat, khususnya Generasi Z, yang terbiasa hidup di lingkungan digital. Generasi ini menginginkan kemudahan, kecepatan, dan akses layanan yang transparan. Mereka tidak lagi bersedia menghadapi birokrasi lamban, sehingga penyediaan layanan digital menjadi strategi penting bagi pemerintah untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat dan memastikan pelayanan publik relevan dengan kebutuhan zaman.

Transformasi digital dalam pelayanan publik, termasuk pengembangan Mobile Dukcapil, mulai digalakkan secara serius sejak tahun 2019, seiring dengan peluncuran kebijakan digital nasional yang menekankan penerapan e-government di berbagai sektor pemerintahan. Mobile Dukcapil merupakan salah satu implementasi nyata dari kebijakan tersebut, yang terus dikembangkan hingga saat ini untuk meningkatkan kualitas, cakupan, dan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Sejak diluncurkan, aplikasi ini mengalami beberapa tahapan pengembangan, mulai dari integrasi data kependudukan, pengujian sistem, hingga peningkatan fitur dan kapasitas server untuk mendukung jumlah pengguna yang semakin meningkat. Perkembangan ini menunjukkan bahwa transformasi digital bukanlah proses sekali jadi, tetapi merupakan upaya berkelanjutan yang membutuhkan evaluasi, inovasi, dan perbaikan terus-menerus sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi.

Mobile Dukcapil dapat diakses secara nasional melalui Google Play Store dan Apple App Store, sehingga masyarakat di seluruh wilayah Indonesia, baik di kota besar maupun di daerah terpencil, memiliki akses ke layanan administrasi kependudukan secara digital. Dengan dukungan jaringan internet, aplikasi ini memungkinkan pengurusan dokumen tanpa harus mengunjungi kantor Dukcapil,

sehingga sangat membantu warga yang tinggal jauh dari pusat administrasi, atau yang memiliki keterbatasan waktu karena pekerjaan atau studi. Selain akses geografis, aplikasi ini juga menyediakan layanan digital yang bersifat cross-platform, sehingga pengguna dapat mengakses Mobile Dukcapil melalui berbagai perangkat, baik smartphone Android maupun iOS. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik tidak hanya memperhatikan aspek teknis, tetapi juga kemudahan akses dan inklusivitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan teknologi tertentu.

Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan, terutama kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan pengalaman digital yang menyenangkan. Mereka juga cenderung lebih kritis dan selektif dalam menilai kualitas layanan publik digital. Oleh karena itu, pengalaman mereka dalam menggunakan Mobile Dukcapil menjadi indikator penting bagi pemerintah untuk menilai efektivitas digitalisasi layanan, sekaligus memahami kendala dan kebutuhan nyata pengguna (Rahmawati & Santoso, 2023).

Implementasi Mobile Dukcapil tidak hanya berdampak pada akses layanan, tetapi juga pada interaksi sosial antara masyarakat dan aparatur pemerintah. Dalam sistem manual, interaksi langsung dengan pegawai sering kali menjadi satu-satunya saluran komunikasi, yang kadang menimbulkan ketidakpuasan akibat antrean panjang, keterbatasan jam operasional, dan prosedur yang kompleks. Dengan adanya aplikasi mobile, interaksi ini berubah menjadi digital, di mana komunikasi dilakukan melalui fitur customer service, notifikasi status pengajuan, dan panduan prosedur. Perubahan ini menggeser paradigma pelayanan publik dari berbasis tatap muka menjadi berbasis digital, sehingga menciptakan pengalaman baru bagi masyarakat, khususnya Generasi Z, yang lebih familiar dengan komunikasi digital.

Fenomena penggunaan aplikasi Mobile Dukcapil menunjukkan adanya perbedaan pengalaman yang signifikan di kalangan masyarakat, terutama Generasi Z. Sebagian pengguna melaporkan pengalaman yang sangat positif, di mana pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien tanpa harus menunggu lama di kantor Dukcapil. Pengguna yang berhasil ini mengaku terbantu oleh fitur-fitur panduan prosedur yang tersedia dalam aplikasi, notifikasi real-time yang memberitahukan status pengajuan dokumen, serta sistem verifikasi yang relatif cepat. Misalnya, seorang mahasiswa yang tinggal di Yogyakarta mampu menyelesaikan pengajuan KTP dan akta kelahiran hanya melalui ponsel pribadinya, tanpa harus meninggalkan kampus atau menghadapi antrean panjang. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa ketika sistem digital dirancang dengan baik, aplikasi Mobile Dukcapil mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien.

Namun, di sisi lain, terdapat pengguna yang mengalami kendala signifikan. Beberapa melaporkan error sistem saat mengunggah dokumen atau saat verifikasi data, sementara yang lain mengaku kesulitan memahami antarmuka aplikasi yang dianggap kurang intuitif. Di daerah terpencil, kendala jaringan internet juga menjadi hambatan sehingga proses pengajuan dokumen menjadi lebih lambat dibandingkan dengan kota besar. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor desain sistem, literasi digital pengguna, serta dukungan teknis yang diberikan oleh instansi terkait. Selain itu, pengalaman negatif ini juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah, menimbulkan frustrasi, dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap layanan digital, sehingga menjadi tantangan yang perlu diperhatikan dalam pengembangan kebijakan digitalisasi layanan publik (Rahmawati & Santoso, 2023; Lembaga Riset Transformasi Digital Indonesia, 2022).

Mobile Dukcapil dapat diakses 24 jam sehari, memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kapan saja tanpa harus menyesuaikan dengan jam operasional

kantor Dukcapil. Kemudahan ini sangat sesuai dengan kebutuhan Generasi Z yang terbiasa melakukan aktivitas secara fleksibel melalui perangkat digital. Dengan akses sepanjang waktu, pengguna dapat mengajukan dokumen di luar jam kerja, sehingga waktu mereka lebih efisien dan dapat digunakan untuk aktivitas lain, termasuk pendidikan, pekerjaan, atau hiburan.

Digitalisasi layanan melalui Mobile Dukcapil hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern akan layanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Transformasi ini juga bertujuan mengurangi birokrasi manual yang selama ini memakan waktu dan energi, meningkatkan efisiensi administrasi, meminimalkan kesalahan manusia, serta menyesuaikan layanan dengan ekspektasi generasi yang terbiasa hidup di lingkungan digital. Dengan digitalisasi, pemerintah dapat memantau dan menyesuaikan kebijakan pelayanan secara lebih efektif berdasarkan data penggunaan, sehingga layanan menjadi lebih responsif dan akurat.

Pengguna dapat mendaftar melalui aplikasi, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan melakukan verifikasi data secara digital. Sistem backend Dukcapil kemudian memproses data secara real-time, memantau status pengajuan, dan memberikan notifikasi kepada pengguna untuk setiap tahapan yang dilalui. Fitur-fitur ini membantu meminimalkan kesalahan administratif, mempermudah monitoring penggunaan layanan, dan memungkinkan pegawai Dukcapil memberikan dukungan teknis ketika diperlukan. Dengan demikian, proses pengurusan dokumen yang sebelumnya kompleks dan memakan waktu kini menjadi lebih cepat, efisien, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat di seluruh Indonesia.

Meski Generasi Z dikenal sebagai digital native, tingkat literasi digital mereka tidak selalu menjamin penggunaan optimal aplikasi layanan publik. Kendala seperti antarmuka yang kurang intuitif, error sistem, atau kurangnya informasi

resmi dapat memengaruhi efektivitas penggunaan Mobile Dukcapil. Selain itu, persepsi subjektif pengguna, termasuk rasa nyaman, kepercayaan terhadap keamanan data, dan tingkat kepuasan terhadap layanan, menjadi faktor penting dalam menilai keberhasilan digitalisasi. Penelitian Rahmawati dan Santoso (2023) menekankan bahwa pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, responsivitas sistem, dan dukungan teknis yang tersedia.

Digitalisasi layanan publik melalui Mobile Dukcapil mencerminkan penerapan prinsip good governance, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas. Dengan dokumentasi digital otomatis, pemerintah dapat memantau tingkat pemanfaatan layanan, mengidentifikasi kendala, dan menyesuaikan kebijakan pelayanan sesuai dinamika masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep e-government, di mana teknologi digital menjadi alat strategis untuk meningkatkan kualitas tata kelola publik dan mendekatkan layanan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2021; Nugroho, 2022).

Penelitian tentang pemakaian digitalisasi layanan publik bagi Generasi Z memiliki implikasi ganda. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar perbaikan Mobile Dukcapil, seperti peningkatan antarmuka, sosialisasi penggunaan, perbaikan sistem verifikasi, dan dukungan teknis yang lebih responsif. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur digitalisasi layanan publik, khususnya terkait persepsi digital native terhadap inovasi teknologi di sektor administrasi kependudukan mereka.

Penelitian ini difokuskan pada pemakaian pengalaman Generasi Z saat menggunakan Mobile Dukcapil. Fokus ini dipilih karena Generasi Z merupakan generasi digital native yang paling akrab dengan teknologi, sehingga persepsi mereka menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan digitalisasi layanan publik. Dengan pendekatan fenomenologi kualitatif, penelitian ini berusaha menggali pengalaman subjektif pengguna, termasuk kemudahan, kesulitan, serta

kepuasan mereka terhadap layanan digital. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami makna mendalam dari perspektif pengguna, yang tidak dapat diperoleh melalui pendekatan kuantitatif semata (Dwiyanto, 2021; Putri & Pratama, 2022).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan implikasi praktis bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas Mobile Dukcapil, seperti perbaikan antarmuka aplikasi, sosialisasi penggunaan, perbaikan sistem verifikasi data, dan dukungan teknis yang lebih responsif. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan kontribusi teoretis dalam literatur digitalisasi layanan publik, khususnya terkait persepsi generasi digital native terhadap inovasi teknologi di sektor administrasi kependudukan.

Digitalisasi layanan publik menjadi penting karena masyarakat modern menuntut layanan yang mudah diakses, cepat, dan responsif tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dalam sistem layanan konvensional, masyarakat menghadapi berbagai kendala, seperti antrean panjang, jam operasional terbatas, serta jarak geografis yang jauh dari kantor Dukcapil, terutama bagi warga yang tinggal di daerah terpencil. Kendala tersebut tidak hanya menyebabkan keterlambatan layanan, tetapi juga menurunkan kepuasan pengguna serta meningkatkan beban kerja pegawai. Dengan Mobile Dukcapil, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, sehingga meminimalkan hambatan fisik dan waktu dalam proses administrasi.

Implementasi Mobile Dukcapil dilakukan melalui integrasi sistem data kependudukan yang memungkinkan pengguna melakukan registrasi, mengunggah dokumen, serta memverifikasi data secara daring. Aplikasi ini dilengkapi panduan penggunaan, notifikasi, dan fitur customer service untuk membantu pengguna yang mengalami kendala teknis. Penggunaan aplikasi digital juga memungkinkan

pemrosesan data secara lebih cepat dan akurat dibandingkan sistem manual, sehingga meminimalkan risiko kesalahan administratif.

Meski demikian, laporan lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam implementasi, seperti error sistem, keterlambatan verifikasi data, dan kurangnya pemahaman pengguna mengenai prosedur digital. Survei oleh Lembaga Riset Transformasi Digital Indonesia (2022) menemukan bahwa sekitar 38% responden Generasi Z masih memilih mengurus dokumen kependudukan secara manual karena berbagai kendala teknis maupun informasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada pemahaman, literasi digital, dan pengalaman pengguna (Putri & Pratama, 2022; Rahmawati & Santoso, 2023).

Selain itu, implementasi digitalisasi juga membutuhkan dukungan kebijakan dan sumber daya manusia yang memadai. Pegawai Dukcapil perlu dilatih untuk mengelola sistem digital, menanggapi pertanyaan pengguna, dan memecahkan kendala teknis yang muncul. Infrastruktur jaringan dan keamanan data juga harus diperkuat untuk menjamin layanan yang stabil, aman, dan dapat diandalkan. Semua aspek ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik merupakan proses kompleks yang melibatkan teknologi, manusia, dan kebijakan secara simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mustopadidjaja, A. R. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nugroho, R. (2022). Transformasi digital pemerintahan Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Syahrial, E. H., & Harefa, J. V. (2025). Persepsi Generasi Z terhadap edukasi perpajakan melalui media sosial: Studi pada digital natives di DKI Jakarta. *Academy of Education Journal*, 16(1), 18–25.
- Rachmawati, D., Ridwan, M., & Syarifudin, M. (2022). Digital transformation in public health services: A case study of Probolinggo City. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2).
- Zahro, A. A. (2024). Transformasi E-KTP menjadi KTP digital melalui aplikasi. *Governance Journal of Public Administration*, 2(1), 45–60