

**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 informasi dan komunikasi di era digital sekarang membawa perubahan besar dalam berbagai kehidupan manusia. Aktivitas sehari-hari, seperti berbelanja, belajar, bekerja, hingga mengakses layanan publik, kini semakin banyak dilakukan secara online. Perubahan ini terjadi karena kemajuan teknologi membuat segala sesuatu menjadi lebih cepat, mudah, dan praktis. Pemerintah Indonesia juga memanfaatkan peluang ini dengan mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, agar prosesnya lebih efisien, transparan, dan dapat menjangkau masyarakat luas tanpa batasan waktu maupun tempat (Nasution, 2021).

Salah satu solusi nyata pemerintah adalah peluncuran aplikasi Mobile Dukcapil oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen administrasi lainnya. Dengan hadirnya Mobile Dukcapil, diharapkan masyarakat tidak perlu lagi mengantri lama di kantor pelayanan, melainkan cukup memanfaatkan layanan secara digital melalui perangkat mobile dan menjadi lebih cepat serta tertata.

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.

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, guna mempermudah segala urusan administratif.

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.

Namun, fakta di lapangan bertolak belakang yang menunjukkan bahwa penerapan aplikasi ini masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait penerimaan pengguna. Menurut data Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2023, jumlah pengguna aktif Mobile Dukcapil baru mencapai 45% dari total penduduk Indonesia yang memiliki akses internet, padahal tingkat penetrasi internet sudah mencapai 70% (Rahmawati & Pratama, 2022). Artinya, masih ada kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan pemanfaatannya.

Fenomena ini menjadi semakin menarik jika dikaitkan dengan Generasi Z, yaitu kelompok masyarakat yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012. Generasi ini dikenal sebagai digital natives atau generasi yang tumbuh dan berkembang bersama teknologi. Mereka terbiasa menggunakan internet, media sosial, dan berbagai aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari. Secara logika, Generasi Z seharusnya menjadi kelompok pengguna utama aplikasi Mobile Dukcapil karena karakteristik mereka yang dekat dengan teknologi (Setiawan, 2020).

Namun, kenyataannya tidak selalu demikian. Hasil survei yang dilakukan oleh Saputra dan Handayani (2023) di lima kota besar di Indonesia menunjukkan bahwa 40% Generasi Z menganggap aplikasi Mobile Dukcapil kurang ramah pengguna. Mereka mengeluhkan antarmuka aplikasi yang rumit, informasi yang kurang jelas, dan gangguan teknis seperti error atau server down saat mengakses layanan. Bahkan, sebagian Generasi Z masih lebih memilih datang langsung ke kantor Dukcapil karena merasa proses manual lebih mudah dibandingkan memanfaatkan aplikasi digital yang ternyata lebih rumit karena lebih banyak tahapan dan hambatan.

Kondisi ini memunculkan pertanyaan penting: siapa sebenarnya pengguna utama Mobile Dukcapil? Mengapa justru Generasi Z, yang seharusnya akrab dengan teknologi, belum sepenuhnya memanfaatkan aplikasi ini? Apa yang membuat mereka enggan? Bagaimana pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi? Dan apa makna digitalisasi pelayanan publik bagi mereka?

Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia mulai digencarkan sejak tahun 2020, bersamaan dengan merebaknya pandemi COVID-19. Situasi pandemi memaksa pemerintah melakukan inovasi melalui digitalisasi untuk meminimalkan kontak fisik. Sejak saat itu, aplikasi Mobile Dukcapil menjadi salah satu layanan digital yang paling banyak dipromosikan oleh pemerintah. Namun, berdasarkan laporan Ditjen Dukcapil (2024), masih banyak masyarakat, termasuk Generasi Z, yang enggan beralih ke layanan digital dan lebih nyaman menggunakan cara konvensional.

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. 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.

Penelitian ini difokuskan pada pemaknaan 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.

Dengan fokus ini, penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam memahami digitalisasi layanan publik dari perspektif generasi digital native, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah dalam menyempurnakan layanan berbasis aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Fokus penelitian ini juga relevan karena memperluas literatur mengenai digitalisasi layanan publik dari perspektif pengguna. Sebagian besar studi sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek teknis layanan, kebijakan pemerintah, atau analisis kuantitatif mengenai tingkat adopsi aplikasi. Penelitian ini menekankan pentingnya perspektif subjektif pengguna dalam menilai keberhasilan layanan digital, karena pengalaman dan interpretasi pribadi pengguna seringkali menentukan efektivitas penggunaan layanan tersebut di kehidupan nyata. Sebagai contoh, pengalaman yang memuaskan dapat mendorong pengguna untuk memanfaatkan layanan secara maksimal, sementara pengalaman negatif dapat menimbulkan resistensi terhadap penggunaan layanan digital.

Fenomena ini penting untuk diteliti karena digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari strategi pemerintah menuju good governance dan smart government. Menurut Lee dan Kim (2021), keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada penerimaan, persepsi, dan pengalaman pengguna. Jika masyarakat, khususnya Generasi Z, tidak merasa nyaman menggunakan aplikasi seperti Mobile Dukcapil, maka upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik bisa terhambat.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan studi fenomenologi guna memahami secara mendalam makna digitalisasi pelayanan publik bagi Generasi Z. Pendekatan fenomenologi dipilih karena metode ini berfokus pada pengalaman subjektif pengguna, bagaimana mereka memaknai penggunaan aplikasi, serta kendala dan harapan mereka terhadap layanan digital. Dengan menggali pengalaman nyata pengguna, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah, khususnya Ditjen Dukcapil, dalam menyempurnakan kualitas layanan publik berbasis digital.

1.2. Rumusan Masalah

- Bagaimana pengalaman Generasi Z dalam menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil untuk mengakses layanan administrasi kependudukan?
- Apa makna digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Mobile Dukcapil bagi Generasi Z?
- Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat penerimaan dan pemanfaatan aplikasi Mobile Dukcapil oleh Generasi Z?

1.3 Tujuan Penelitian

- Mendeskripsikan pengalaman Generasi Z dalam menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil untuk mengurus berbagai dokumen administrasi kependudukan.
- Mengungkap makna digitalisasi pelayanan publik yang dipahami oleh Generasi Z melalui penggunaan aplikasi Mobile Dukcapil.
- Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan Mobile Dukcapil oleh Generasi Z, baik dari sisi teknis, literasi digital, maupun kebijakan pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu tentang digitalisasi pelayanan publik.

- Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya terkait perilaku pengguna aplikasi layanan publik digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

- Bagi Pemerintah/Ditjen Dukcapil → Menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Mobile Dukcapil agar lebih ramah pengguna.
- Bagi Generasi Z → Memberikan pemahaman tentang manfaat layanan digital agar dapat dimanfaatkan secara maksimal.
- Bagi Peneliti dan Akademisi → Menjadi sumber referensi tambahan dalam kajian terkait digitalisasi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, Z. (2021). Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Setiawan, D. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati, N. (2022). Fenomena Generasi Z dalam Era Digitalisasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahmawati, N., & Pratama, A. (2022). Tantangan digitalisasi administrasi kependudukan di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 115–128.
- Saputra, A., & Handayani, R. (2023). Analisis penerimaan teknologi pada aplikasi Mobile Dukcapil. *Jurnal Administrasi Negara Indonesia*, 11(1), 45–60.
- Lee, J., & Kim, S. (2021). Public service digitalization and user perception: A phenomenological study. *Journal of Public Administration Research*, 42(3), 301–319.