**Pengaruh efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Mobile Dukcapil dalam Meningkatkan Aksesibilitas Bagi Generasi Z**

**Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Oleh**

**NAYLA AMALIA PUTRI**

**2416041106**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

## 2.1 Landasan Teori

Efektivitas digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Mobile Dukcapil dapat dijelaskan dengan memadukan berbagai perspektif teori. Secara makro, teori fungsionalisme struktural dari Talcott Parsons memandang masyarakat sebagai sistem sosial yang saling bergantung dan berfungsi menjaga stabilitas (Parsons, 1951). Transformasi digital dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai bentuk adaptasi birokrasi terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat modern. Kehadiran aplikasi Mobile Dukcapil merupakan wujud dari fungsi adaptasi dan integrasi sistem sosial agar pelayanan kependudukan tetap berjalan efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Dari sisi penerimaan teknologi, konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan). Generasi Z sebagai digital natives akan lebih menerima Mobile Dukcapil apabila merasa aplikasi tersebut bermanfaat dalam mempercepat pengurusan administrasi kependudukan serta mudah digunakan tanpa hambatan teknis. Hal ini sejalan dengan penelitian Saputra & Handayani (2023) yang menunjukkan masih ada sebagian Generasi Z yang menilai Mobile Dukcapil belum sepenuhnya ramah pengguna.

Selain faktor penerimaan, kualitas pelayanan juga menjadi indikator penting. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) menekankan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam konteks Mobile Dukcapil, efektivitas layanan dapat dinilai melalui kelima dimensi ini, misalnya tampilan aplikasi yang jelas, layanan yang responsif, sistem yang andal, keamanan data yang terjamin, serta adanya layanan bantuan bagi pengguna.

Lebih jauh lagi, efektivitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai sejauh mana output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (Heeks, 2006). Efektivitas diukur melalui indikator input, proses, output, dan outcome. Input berupa ketersediaan infrastruktur digital dan sumber daya manusia, proses berupa mekanisme pelayanan digital, output berupa dokumen kependudukan yang diterbitkan, dan outcome berupa kepuasan serta kemudahan akses yang dirasakan masyarakat. Dengan pendekatan ini, efektivitas digitalisasi pelayanan publik dapat dinilai secara objektif.

Selain efektivitas, aspek aksesibilitas digital juga sangat penting. Menurut McCrindle (2018), Generasi Z sangat menuntut layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja. Aksesibilitas dalam layanan publik digital meliputi keterjangkauan, kemudahan akses, kecepatan, serta ketersediaan layanan (Hwang & Kim, 2007). Dalam konteks Mobile Dukcapil, aplikasi ini dinilai efektif apabila benar-benar mampu meningkatkan aksesibilitas layanan kependudukan bagi Generasi Z.

Dengan mengintegrasikan perspektif fungsionalisme struktural, TAM, SERVQUAL, teori efektivitas pelayanan, dan aksesibilitas digital, penelitian ini berusaha menjelaskan secara komprehensif bagaimana digitalisasi pelayanan publik melalui Mobile Dukcapil dapat meningkatkan aksesibilitas layanan bagi Generasi Z di Indonesia.

## 2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi dalam administrasi publik pada dasarnya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah cara layanan tradisional menjadi layanan berbasis elektronik. Menurut Heeks (2006), digitalisasi atau e-government merupakan salah satu bentuk modernisasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas jangkauan, serta mengurangi hambatan geografis maupun administratif. Dengan kata lain, digitalisasi bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Tujuan utama digitalisasi pelayanan publik adalah untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam manajemen pemerintahan. Layanan digital memotong birokrasi berbelit, meningkatkan transparansi, mempercepat proses pelayanan, dan mendorong akuntabilitas pemerintah (Davis, 1989). Selain itu, digitalisasi juga mendukung prinsip good governance dengan menyediakan akses layanan yang terbuka, adil, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Implementasi digitalisasi di Indonesia semakin berkembang sejak diberlakukannya kebijakan e-government. Salah satu bentuk konkret adalah hadirnya aplikasi **Mobile Dukcapil** yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, atau akta kelahiran secara digital, tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Dengan Mobile Dukcapil, pemerintah berupaya mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya Generasi Z yang terbiasa dengan teknologi digital (Saputra & Handayani, 2023).

Namun demikian, penerapan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan. Pertama, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di daerah terpencil menghambat akses layanan. Kedua, tingkat literasi digital masyarakat yang beragam membuat sebagian pengguna kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi. Ketiga, adanya resistensi dari sebagian masyarakat yang masih lebih nyaman dengan cara konvensional dibandingkan layanan digital (Hwang & Kim, 2007). Temuan serupa juga dijelaskan dalam penelitian skripsi oleh Lestari (2022), yang menemukan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu penghambat keberhasilan layanan berbasis aplikasi. Selain itu, skripsi yang ditulis oleh Pradana (2021) menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan SDM aparatur dan dukungan kebijakan yang memadai.

Dengan demikian, meskipun digitalisasi pelayanan publik membawa peluang besar untuk menciptakan birokrasi yang efisien dan responsif, keberhasilan implementasinya tetap dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas SDM, serta penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

## 2.3 Generasi Z dalam Konteks Digitalisasi

Generasi Z adalah kelompok masyarakat yang lahir pada rentang tahun 1997 hingga 2012. Generasi ini dikenal sebagai digital natives, yaitu generasi yang sejak kecil telah terbiasa dengan perkembangan teknologi digital, internet, dan media sosial (McCrindle, 2018). Mereka berbeda dengan generasi sebelumnya karena tidak hanya menggunakan teknologi sebagai alat bantu, tetapi menjadikannya sebagai bagian yang melekat dalam kehidupan sehari-hari. Kehidupan mereka sangat erat kaitannya dengan smartphone, aplikasi mobile, serta interaksi sosial berbasis digital.

Dalam konteks pelayanan publik, perilaku digital Generasi Z menunjukkan kecenderungan untuk mengakses layanan melalui perangkat digital dibandingkan dengan cara konvensional. Menurut Saputra & Handayani (2023), meskipun Generasi Z memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, sebagian di antara mereka masih menemui kendala ketika aplikasi layanan publik tidak sesuai dengan ekspektasi, seperti antarmuka yang rumit atau gangguan teknis. Hal ini menandakan bahwa meskipun terbiasa dengan teknologi, Generasi Z tetap mengutamakan kenyamanan, kecepatan, dan kejelasan informasi dalam menggunakan layanan digital.

Ekspektasi Generasi Z terhadap pelayanan publik dapat dirangkum dalam tiga hal utama: cepat, fleksibel, dan transparan. Pertama, layanan digital harus mampu memberikan akses yang cepat tanpa memerlukan proses birokrasi yang panjang. Kedua, fleksibilitas menjadi tuntutan karena Generasi Z terbiasa melakukan aktivitas kapan saja dan di mana saja, sehingga mereka menginginkan layanan publik yang tidak terikat pada jam kerja atau lokasi tertentu. Ketiga, transparansi sangat penting karena generasi ini menuntut kejelasan prosedur, status layanan, serta jaminan keamanan data pribadi (Hwang & Kim, 2007).

Dengan demikian, Generasi Z memandang digitalisasi pelayanan publik sebagai solusi yang ideal, namun tetap kritis terhadap kualitas dan aksesibilitas layanan. Oleh karena itu, aplikasi Mobile Dukcapil sebagai salah satu bentuk digitalisasi layanan publik dituntut untuk tidak hanya menyediakan fitur teknis, tetapi juga memastikan pengalaman pengguna yang sesuai dengan ekspektasi Generasi Z.

## 2.4 Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Dalam administrasi publik, efektivitas umumnya dipahami sebagai tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi pemerintah (Heeks, 2006). Artinya, suatu pelayanan dianggap efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan target, mampu memberikan manfaat nyata, serta dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks digitalisasi, efektivitas tidak sekadar berarti layanan dapat berjalan secara daring, tetapi juga harus mampu menghadirkan pengalaman pelayanan yang lebih baik dibandingkan cara konvensional. Oleh karena itu, terdapat beberapa indikator yang biasa digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan digital, yaitu:

1. **Kemudahan Akses**
Layanan digital dikatakan efektif apabila dapat diakses oleh masyarakat secara luas tanpa hambatan yang berarti. Kemudahan ini mencakup ketersediaan aplikasi, kesederhanaan prosedur, serta kemampuan sistem untuk menjangkau pengguna di berbagai wilayah, baik perkotaan maupun pedesaan.
2. **Kecepatan Layanan**
Efektivitas juga tercermin dari seberapa cepat aplikasi merespons kebutuhan masyarakat. Proses pelayanan yang dulunya memakan waktu berhari-hari, seharusnya bisa dipangkas menjadi hanya beberapa menit atau jam dengan adanya sistem digital.
3. **Ketepatan Hasil/Keandalan**
Layanan yang efektif harus mampu memberikan hasil yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan. Dalam layanan administrasi kependudukan, ketepatan ini berarti dokumen yang dihasilkan sesuai data, bebas kesalahan, serta terjamin validitasnya.
4. **Tingkat Kepuasan Pengguna**
Kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur akhir dari efektivitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), kepuasan muncul ketika kualitas pelayanan sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Semakin puas masyarakat terhadap layanan, semakin tinggi pula tingkat efektivitas yang dicapai.

Jika indikator-indikator tersebut diterapkan pada **aplikasi Mobile Dukcapil**, maka efektivitasnya dapat dilihat dari sejauh mana aplikasi ini benar-benar mempermudah akses dokumen kependudukan, mempercepat proses pelayanan, menghasilkan data yang akurat, serta memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya. Bagi Generasi Z, yang terbiasa dengan kecepatan dan fleksibilitas teknologi digital, efektivitas Mobile Dukcapil menjadi kunci penting untuk memastikan bahwa digitalisasi pelayanan publik bukan hanya sekadar perubahan bentuk layanan, melainkan benar-benar meningkatkan kualitas hidup mereka.

## 2.5 Aksesibilitas Layanan Publik Digital

Aksesibilitas merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, karena menentukan sejauh mana masyarakat dapat menjangkau dan memanfaatkan layanan yang disediakan pemerintah. Pada mulanya, aksesibilitas lebih banyak dipahami dalam bentuk fisik, yaitu kemampuan individu untuk mendatangi kantor layanan atau fasilitas publik. Namun, dalam era digital, konsep aksesibilitas mengalami perluasan makna, tidak hanya sebatas kedekatan lokasi, melainkan juga keterhubungan digital dan inklusi sosial yang memungkinkan semua lapisan masyarakat dapat memperoleh haknya atas layanan publik.

Dalam konteks digitalisasi, aksesibilitas mencakup kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan melalui perangkat digital dengan dukungan jaringan internet yang memadai. Menurut Hwang dan Kim (2007), aksesibilitas digital sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya tingkat literasi digital pengguna, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta desain antarmuka atau user interface yang menentukan sejauh mana aplikasi mudah dipahami dan digunakan. Literasi digital berperan besar karena tanpa keterampilan dasar dalam memahami teknologi, masyarakat akan kesulitan memanfaatkan layanan yang sebenarnya sudah tersedia. Infrastruktur seperti jaringan internet yang stabil dan merata juga sangat menentukan, sebab tanpa dukungan teknologi yang memadai, layanan digital hanya dapat dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat. Sementara itu, antarmuka yang sederhana, jelas, dan ramah pengguna menjadi kunci agar masyarakat, terutama Generasi Z, tidak merasa terbebani ketika menggunakan aplikasi layanan publik.

Aplikasi **Mobile Dukcapil** hadir sebagai salah satu upaya nyata pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik di bidang administrasi kependudukan. Melalui aplikasi ini, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor Dukcapil, melainkan dapat mengurus dokumen seperti KTP, KK, atau akta kelahiran dari mana saja dan kapan saja. Kehadiran layanan berbasis mobile ini secara langsung mengatasi hambatan geografis sekaligus mengurangi keterbatasan waktu yang sering dihadapi masyarakat modern. Bagi Generasi Z, yang sejak lahir akrab dengan teknologi digital, Mobile Dukcapil menawarkan fleksibilitas dan kecepatan yang sesuai dengan gaya hidup mereka. Akan tetapi, efektivitas peran aplikasi ini tetap sangat bergantung pada seberapa jauh faktor literasi digital, infrastruktur, dan kualitas desain aplikasi diperhatikan dalam implementasinya.

Dengan demikian, aksesibilitas dalam pelayanan publik digital bukan hanya soal tersedianya aplikasi, tetapi juga bagaimana aplikasi tersebut benar-benar dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat. Apabila Mobile Dukcapil mampu menjawab tantangan tersebut, maka digitalisasi pelayanan publik dapat dikatakan berhasil dalam memperluas jangkauan layanan sekaligus memenuhi kebutuhan generasi muda yang menuntut layanan publik yang cepat, praktis, dan transparan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai digitalisasi pelayanan publik telah banyak dilakukan, baik dalam bentuk penelitian skripsi maupun artikel jurnal. Sebagian besar penelitian terdahulu menitikberatkan pada efektivitas e-government, penerimaan masyarakat terhadap aplikasi pelayanan publik, serta kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Namun, fokus penelitian yang secara khusus menghubungkan efektivitas digitalisasi dengan peningkatan aksesibilitas Generasi Z masih relatif terbatas.

Pratama (2021) meneliti implementasi e-government di pemerintah daerah dan menemukan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efisiensi birokrasi. Akan tetapi, penelitian tersebut juga menunjukkan adanya kendala infrastruktur, terutama di wilayah yang belum memiliki dukungan teknologi memadai. Penelitian ini penting karena menyoroti dimensi efektivitas dari sudut pandang penyelenggara layanan, meskipun belum banyak mengulas pengalaman pengguna, khususnya kelompok Generasi Z.

Saputra dan Handayani (2023) meneliti penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Mobile Dukcapil dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini mengungkap bahwa faktor perceived usefulness dan perceived ease of use merupakan penentu utama penerimaan pengguna terhadap aplikasi. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi digital sangat dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan yang dirasakan. Meskipun begitu, penelitian ini lebih fokus pada penerimaan teknologi dan belum menilai efektivitas aplikasi dalam meningkatkan aksesibilitas layanan.

Sementara itu, penelitian Lestari (2022) mencoba mengaitkan literasi digital dengan kepuasan Generasi Z terhadap layanan publik berbasis aplikasi. Ia menemukan bahwa Generasi Z memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan, fleksibilitas, dan kemudahan akses. Temuan ini relevan karena menunjukkan adanya perbedaan karakteristik Generasi Z dibandingkan dengan generasi lainnya dalam memanfaatkan layanan digital. Namun, penelitian ini belum secara mendalam menyoroti bagaimana efektivitas aplikasi digital berkontribusi langsung pada peningkatan aksesibilitas layanan bagi generasi tersebut.

Untuk memperjelas posisi penelitian ini dibandingkan penelitian terdahulu, berikut ringkasan dalam bentuk tabel.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

| **No** | **Peneliti & Tahun** | **Judul Penelitian** | **Hasil Penelitian** | **Gap dengan Penelitian Sekarang** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Pratama (2021) | Efektivitas Implementasi E-Government di Pemerintah Daerah | E-government meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi terkendala infrastruktur dan pemerataan akses | Fokus pada tingkat birokrasi secara umum, belum menyoroti aksesibilitas layanan digital bagi Generasi Z secara spesifik |
| 2 | Saputra & Handayani (2023) | Analisis Penerimaan Teknologi pada Aplikasi Mobile Dukcapil | Faktor perceived usefulness dan perceived ease of use dominan dalam penerimaan aplikasi | Menekankan pada penerimaan aplikasi, belum mengukur efektivitas layanan dan dampaknya terhadap aksesibilitas Generasi Z |
| 3 | Lestari (2022) | Analisis Literasi Digital dan Kepuasan Generasi Z dalam Layanan Publik Digital | Generasi Z menuntut layanan cepat, fleksibel, dan mudah diakses | Membahas ekspektasi Generasi Z, tetapi belum fokus pada keterkaitan antara efektivitas digitalisasi dan peningkatan aksesibilitas |

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian sebelumnya memang memberikan kontribusi dalam memahami efektivitas e-government, penerimaan aplikasi digital, serta ekspektasi Generasi Z terhadap layanan publik. Namun, ketiganya masih berdiri sendiri-sendiri tanpa menghubungkan efektivitas digitalisasi pelayanan publik secara langsung dengan dimensi aksesibilitas Generasi Z. Dengan kata lain, penelitian terdahulu cenderung berhenti pada aspek penerimaan teknologi dan kepuasan umum, sementara penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menekankan pada efektivitas Mobile Dukcapil sebagai instrumen yang mampu meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi Generasi Z.

## 2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang digunakan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah **digitalisasi pelayanan publik (X).** Digitalisasi diharapkan dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efektif, baik dari sisi kemudahan akses, kecepatan, ketepatan, maupun kepuasan pengguna. Oleh karena itu, variabel terikat pertama adalah **efektivitas pelayanan (Y1)** yang dipengaruhi oleh keberhasilan digitalisasi.

Selanjutnya, efektivitas pelayanan yang meningkat akan memberikan dampak pada **aksesibilitas layanan publik bagi Generasi Z (Y2)**. Generasi ini dipilih sebagai fokus penelitian karena karakteristiknya sebagai digital natives yang menuntut layanan cepat, fleksibel, transparan, dan mudah diakses.

**Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:**

Digitalisasi Pelayanan Publik (X)

↓

 Meningkatkan Aksesibilitas Bagi Generasi Z (Y)

## 2.9 Kerangka Pikir

Penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sering menghadapi berbagai persoalan, seperti birokrasi yang panjang, keterbatasan waktu, dan hambatan geografis. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah mulai mengembangkan digitalisasi pelayanan publik melalui berbagai platform, salah satunya aplikasi Mobile Dukcapil. Digitalisasi ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat.

Secara teoritis, digitalisasi pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya inovasi birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan (Heeks, 2006). Keberhasilan digitalisasi tidak hanya dinilai dari ketersediaan aplikasi, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi tersebut efektif dalam menjalankan fungsi pelayanan. Efektivitas pelayanan publik dalam konteks ini dapat dilihat melalui kemudahan akses, kecepatan, ketepatan hasil, dan kepuasan pengguna (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Jika Mobile Dukcapil mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, maka dampak selanjutnya adalah meningkatnya aksesibilitas layanan bagi masyarakat, khususnya Generasi Z. Generasi ini dikenal sebagai digital natives yang terbiasa dengan teknologi sejak lahir, sehingga mereka menuntut layanan publik yang serba cepat, fleksibel, dan transparan (McCrindle, 2018). Dengan kata lain, aksesibilitas tidak hanya soal keterjangkauan layanan, tetapi juga kenyamanan dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna muda yang melek teknologi.

**Oleh karena itu, kerangka pikir penelitian ini dapat dirangkum dalam alur berikut:**

Fenomena: kebutuhan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses

↓

Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Mobile Dukcapil (X)

↓

Meningkatkan Aksesibilitas Bagi Generasi Z (Y)

keterjangkauan layanan digital

fleksibilitas penggunaan

kesetaraan akses

sesuai kebutuhan generasi muda

## 2.10 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2017) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji melalui pengumpulan data empiris.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

* Hipotesis Alternatif (Ha): Digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Mobile Dukcapil berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan, dan efektivitas pelayanan selanjutnya berpengaruh positif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi Generasi Z, sehingga efektivitas pelayanan berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara digitalisasi pelayanan publik dan aksesibilitas Generasi Z.
* Hipotesis Nol (H0): Digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Mobile Dukcapil tidak berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan maupun terhadap peningkatan aksesibilitas layanan publik bagi Generasi Z, serta efektivitas pelayanan tidak berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara digitalisasi pelayanan publik dan aksesibilitas Generasi Z.

**DAFTAR PUSTAKA**

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Heeks, R. (2006). Implementing and Managing e-Government: An International Text. London: Sage Publications.

Hwang, Y., & Kim, J. (2007). The impact of user interface design on mobile application user satisfaction. Journal of Information Technology, 22(3), 205–220.

Lestari, S. (2022). Analisis Hambatan Literasi Digital dalam Pemanfaatan Layanan E-Government. Skripsi, Universitas Diponegoro.

McCrindle, M. (2018). The ABC of XYZ: Understanding the Global Generations. Sydney: McCrindle Research.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Parsons, T. (1951). The Social System. New York: The Free Press.

Pradana, R. (2021). Evaluasi Implementasi Digitalisasi Layanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. Skripsi, Universitas Gadjah Mada.

Saputra, A., & Handayani, R. (2023). Analisis penerimaan teknologi pada aplikasi Mobile Dukcapil. Jurnal Administrasi Negara Indonesia, 11(1), 45–60.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (ed. 21). Bandung: Alfabeta.