**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**

Perkembangan teknologi digitalisasi pelayanan publik Aplikasi Mobile Dukcapil

Efektivitas Mobile Dukcapil dalam meningkatkan

aksesibilitas layanan publik bagi Generasi Z

New Public Service (Denhardt & Denhardt)

Pelayanan publik yang responsif, transparan, partisipatif, dan mudah diakses

**Technology Acceptance Model (TAM)**

Penerimaan teknologi dipengaruhi oleh:

Perceived Usefulness (manfaat dirasakan)

Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan)

**SERVQUAL (Parasuraman)**

Ukuran efektivitas pelayanan publik

**Teori Aksesibilitas**

Ukuran tingkat kemudahan akses layanan

Efektivitas digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi mobile Dukcapil (X)

1. Produktivitas

2. Kualitas

3. Efesiensi

4. Fleksibel

Aksebilitas bagi generasi Z (Y)

1. Kepuasan pengguna

2. Peningkatan partisipasi

Efektivitas Mobile Dukcapil peningkatan aksesibilitas layanan publik bagi Generasi Z