**STUDI FENOMENOLOGI MAKNA DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI GENERASI Z PADA PENGGUNA APLIKASI MOBILE UKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Tugas Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Oleh**

**NAYLA AMALIA PUTRI**

**2416041106**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memahami pengalaman, makna, dan perspektif dari sudut pandang generasi Z sebagai pengguna aplikasi Mobile Dukcapil. Pendekatan ini dipilih karena lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial, bukan pada pengukuran angka. Tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi. Fenomenologi bertujuan menggali dan memahami pengalaman hidup seseorang *(lived experience)* terhadap suatu fenomena. Dalam konteks ini, fenomenanya adalah digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Mobile Dukcapil, sedangkan subjeknya adalah Generasi Z di Kota Bandar Lampung.

Menurut Yustika (2022), penelitian kualitatif efektif digunakan dalam kajian pelayanan publik berbasis digital karena mampu menggambarkan proses, hambatan, dan pengalaman masyarakat terhadap layanan online. Dengan demikian, pendekatan ini dianggap paling sesuai untuk menggali secara mendalam bagaimana generasi Z berinteraksi dan menilai pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Mobile Dukcapil.

**3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan makna yang dirasakan oleh Generasi Z dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Mobile Dukcapil. Penelitian ini berupaya menggali bagaimana generasi muda, yang dikenal sebagai kelompok masyarakat paling akrab dengan teknologi, merasakan proses pelayanan publik yang telah bertransformasi dari sistem konvensional menuju sistem digital, serta sejauh mana digitalisasi tersebut memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Fokus penelitian ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu: kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil, meliputi sejauh mana generasi Z dapat mengakses, memahami, dan memanfaatkan fitur-fitur layanan digital secara efisien; hambatan atau kendala yang dihadapi, baik kendala teknis seperti gangguan jaringan dan error aplikasi, maupun kendala non-teknis seperti kurangnya sosialisasi dan pemahaman pengguna serta persepsi terhadap kualitas pelayanan publik digital yang mencakup pandangan generasi Z terhadap kecepatan, akurasi, kemudahan komunikasi, dan responsivitas pihak Disdukcapil terhadap kebutuhan pengguna.

Selain itu, penelitian ini juga menyoroti makna yang dimaknai generasi Z terhadap transformasi digital dalam pelayanan publik apakah dianggap sebagai bentuk kemajuan dan efisiensi, atau justru menghadirkan tantangan baru dalam aksesibilitas dan kepercayaan publik serta harapan dan saran mereka terhadap pengembangan layanan digital kependudukan di masa mendatang, seperti peningkatan fitur, keamanan data pribadi, dan integrasi sistem layanan yang lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini berupaya memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana generasi Z memandang, merasakan, dan berinteraksi dengan inovasi pelayanan publik berbasis digital, serta bagaimana pengalaman mereka dapat menjadi bahan refleksi dan perbaikan bagi peningkatan kualitas layanan digital di lingkungan pemerintahan, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

**3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Kota ini dipilih karena merupakan salah satu wilayah yang telah menerapkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Mobile Dukcapil. Selain itu, Kota Bandar Lampung memiliki jumlah penduduk Generasi Z yang tinggi dan tingkat penggunaan internet yang luas, sehingga cocok untuk mengamati perilaku serta pemaknaan mereka terhadap digitalisasi pelayanan publik. Menurut Munandar (2023), Bandar Lampung merupakan salah satu daerah yang aktif dalam implementasi digitalisasi layanan kependudukan setelah keluarnya Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

**3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

A. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari informan penelitian, yaitu generasi Z yang telah menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil. Informasi dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap pengalaman mereka dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan referensi pendukung, seperti laporan resmi dari Kementerian Dalam Negeri, data dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), artikel ilmiah, berita, serta literatur yang relevan mengenai pelayanan publik digital dan perilaku generasi Z.

B. Sumber Data

• Informan Utama

Generasi Z di Kota Bandar Lampung yang berusia sekitar 17–28 tahun dan telah menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil minimal satu kali. Mereka dipilih karena dianggap mampu memberikan pandangan yang autentik tentang pengalaman dan persepsi pengguna muda terhadap layanan digital pemerintah.

• Informan Pendukung

Pegawai Disdukcapil Kota Bandar Lampung yang memahami proses implementasi dan pengelolaan layanan digital Mobile Dukcapil. Informan ini berfungsi memberikan informasi tambahan dari sisi penyedia layanan.

• Dokumen Resmi

Sumber data berupa surat keputusan, laporan tahunan, panduan penggunaan aplikasi, serta data pengguna layanan digital yang dikeluarkan oleh instansi terkait dan digunakan untuk memperkuat hasil penelitian.

**3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data berperan penting untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung berinteraksi dengan informan, lingkungan, maupun dokumen terkait. Oleh karena itu, keakuratan dan kedalaman data sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam melakukan penggalian informasi di lapangan.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, Focus Group Discussion (FGD), observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Kombinasi beberapa teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan keabsahan data melalui triangulasi sumber serta teknik.

1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali pengalaman pribadi, pandangan, dan makna subjektif dari informan yang tergolong Generasi Z sebagai pengguna aplikasi Mobile Dukcapil. Teknik wawancara yang digunakan bersifat semi-terstruktur, artinya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan pokok namun tetap memberikan ruang fleksibilitas untuk menyesuaikan arah pembicaraan berdasarkan jawaban informan.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu informan utama dan informan pendukung. Informan utama adalah individu yang tergolong Generasi Z di Kota Bandar Lampung dan telah menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan. Informan pendukung berasal dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung yang memahami secara langsung proses implementasi, kendala, dan strategi pengembangan layanan digital. Data tambahan diperoleh melalui dokumen resmi dan publikasi terkait digitalisasi pelayanan publik.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kategori Informan | Kriteria Informan | Jumlah | Teknik Penentuan Informan | Jenis Data yang Dihasilkan |
| 1 | Informan Utama (Generasi Z Pengguna Aplikasi Mobile Dukcapil) | • Usia antara 17–28 tahun (kelompok Generasi Z) • Berdomisili di Kota Bandar Lampung • Telah menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil minimal satu kali • Menggunakan layanan digital untuk keperluan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akta, dll) • Bersedia diwawancarai secara mendalam dan terbuka terhadap pertanyaan peneliti | 6–8 orang | Purposive Sampling – dipilih berdasarkan kesesuaian kriteria dengan fokus penelitian | Data primer berupa pengalaman, persepsi, hambatan, dan makna subjektif Generasi Z terhadap penggunaan aplikasi Mobile Dukcapil. |
| 2 | Informan Pendukung (Pegawai Disdukcapil Bandar Lampung) | • Pegawai bagian pelayanan online atau operator Mobile Dukcapil • Terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi digital • Memahami sistem, kendala teknis, dan prosedur pelayanan berbasis aplikasi • Memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun di bidang pelayanan kependudukan | 2–3 orang | Snowball Sampling – berdasarkan rekomendasi dari informan utama atau pihak Disdukcapil terkait | Data pendukung tentang implementasi kebijakan, prosedur kerja, kendala teknis, dan strategi peningkatan pelayanan digital. |
| 3 | Dokumen Pendukung | • Dokumen resmi dari Disdukcapil seperti laporan tahunan, panduan aplikasi, dan data statistik pengguna • Peraturan atau kebijakan pemerintah tentang digitalisasi pelayanan publik • Publikasi ilmiah dan laporan penelitian terdahulu yang relevan | - | Dokumentasi | Data sekunder berupa dokumen kebijakan, data statistik, laporan evaluasi, dan referensi ilmiah yang memperkuat analisis penelitian. |

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Apabila data yang diperoleh dari informan utama belum mencukupi, peneliti menggunakan teknik snowball sampling dengan meminta rekomendasi informan tambahan dari informan sebelumnya hingga data mencapai titik jenuh (data saturation).

Wawancara ini dilakukan secara tatap muka maupun daring, tergantung pada ketersediaan waktu dan lokasi informan. Peneliti menggunakan pedoman wawancara (interview guide) sebagai acuan agar proses wawancara tetap fokus namun tetap terbuka terhadap informasi baru yang muncul di lapangan.

Adapun contoh pertanyaan yang diajukan antara lain:

Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil?

Apa yang Anda rasakan saat pertama kali menggunakannya?

Menurut Anda, apa kelebihan dan kekurangan dari layanan digital ini?

Bagaimana pandangan Anda tentang digitalisasi pelayanan publik di Indonesia?

Apa harapan Anda terhadap pengembangan aplikasi Mobile Dukcapil ke depan?

Teknik wawancara ini juga digunakan oleh Safira (2024) dalam penelitiannya tentang komunikasi inovasi digital di Dinas Dukcapil Pekanbaru untuk menggali persepsi dan hambatan pengguna terhadap layanan digital. Wawancara dilakukan hingga mencapai titik jenuh (data saturation), yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ada data baru yang signifikan muncul dari informan tambahan.

2. Focus Group Discussion (FGD)

Selain wawancara individu, peneliti juga melakukan Focus Group Discussion (FGD) dengan beberapa informan yang termasuk kategori Generasi Z. Diskusi kelompok ini bertujuan untuk:

1. Membandingkan pengalaman antar pengguna,

2. Mendalami persepsi bersama tentang kualitas pelayanan digital, dan

3. Mengidentifikasi persamaan atau perbedaan dalam memaknai digitalisasi layanan publik.

FGD dilakukan dengan 5–8 peserta yang memiliki latar belakang beragam (misalnya pelajar, mahasiswa, dan pekerja muda). Proses diskusi dipandu oleh peneliti sebagai moderator, dengan panduan topik yang terarah namun tetap memungkinkan peserta bebas berbagi pengalaman dan opini. Melalui FGD, peneliti dapat menangkap interaksi sosial dan dinamika kelompok, yang sering kali memperkaya pemahaman tentang sikap dan pandangan kolektif Generasi Z terhadap Mobile Dukcapil.

3. Observasi

Teknik observasi digunakan untuk melihat langsung perilaku dan interaksi informan saat menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil. Observasi ini membantu peneliti memahami konteks nyata dari pengalaman digital pengguna. Peneliti mengamati beberapa hal penting, seperti cara informan mengakses aplikasi, kemudahan atau kesulitan dalam memahami tampilan antarmuka, respon informan terhadap fitur-fitur tertentu, hambatan teknis yang muncul selama penggunaan. Hasil observasi dicatat dalam catatan lapangan (field notes) yang memuat deskripsi situasi, ekspresi non-verbal, dan perilaku pengguna. Observasi ini juga berfungsi sebagai pembanding (cross-check) terhadap hasil wawancara dan FGD untuk memperkuat validitas data.

4. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan bukti tertulis maupun visual yang relevan dengan penelitian. Dokumen-dokumen tersebut menjadi data pendukung yang membantu memperjelas konteks dan memperkuat hasil analisis. Jenis dokumen yang dikumpulkan antara lain tangkapan layar (screenshot) dari aplikasi Mobile Dukcapil, panduan penggunaan aplikasi (user guide), laporan tahunan dan kebijakan resmi dari Disdukcapil Kota Bandar Lampung, data statistik pengguna aplikasi, serta arsip berita atau publikasi pemerintah terkait program digitalisasi pelayanan publik.

**3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga seluruh data terkumpul.

1. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam, FGD, observasi, dan dokumentasi. Data yang relevan dengan fokus penelitian dipilih, sedangkan data yang tidak relevan disisihkan.

Proses reduksi dilakukan dengan membaca transkrip wawancara secara berulang, memberi kode (coding) pada bagian penting, kemudian mengelompokkan data berdasarkan tema seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kendala teknis, persepsi terhadap pelayanan digital, dan sebagainya.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, hasilnya disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks sederhana agar mudah dipahami. Penyajian data membantu peneliti melihat pola, hubungan antar tema, serta memahami makna dari pengalaman informan. Misalnya, perbandingan antara kemudahan dan hambatan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Mobile Dukcapil.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap ini merupakan proses memahami makna data yang telah disajikan. Peneliti menarik kesimpulan sementara yang kemudian diverifikasi dengan cara membandingkan dengan data lain (triangulasi) agar hasilnya valid dan dapat dipercaya. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, FGD, observasi, dan dokumen pendukung. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan member checking, yaitu mengonfirmasi hasil temuan kepada informan untuk memastikan kebenarannya.

**3.7 Teknik Keabsahan Data**

Untuk memastikan bahwa hasil penelitian kualitatif benar-benar valid, dapat dipercaya, dan menggambarkan kenyataan di lapangan, peneliti menggunakan teknik keabsahan data yang mengacu pada pendapat Sugiyono (2019), yang menyebutkan bahwa terdapat empat kriteria utama dalam menguji keabsahan data, yaitu kredibilitas (credibility), transferabilitas (transferability), dependabilitas (dependability), dan konfirmabilitas (confirmability). Keempat aspek ini saling berkaitan dan menjadi pedoman penting agar hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

A. Uji kredibilitas *(credibility)*

dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi waktu, dan member check. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan data observasi serta dokumen resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. Triangulasi metode dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, untuk memperkuat hasil temuan dari berbagai sudut pandang. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan wawancara pada waktu yang berbeda guna memastikan konsistensi jawaban dari informan. Selain itu, peneliti juga menerapkan teknik member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil interpretasi atau ringkasan wawancara kepada informan agar hasil penelitian sesuai dengan pengalaman dan pandangan mereka.

B. Uji transferabilitas *(transferability)*

dilakukan untuk menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain. Dalam hal ini, peneliti berusaha memberikan deskripsi yang mendalam atau thick description tentang konteks penelitian, seperti karakteristik informan, situasi sosial, dan lingkungan penelitian. Peneliti menjelaskan secara rinci mengenai latar belakang informan dari Generasi Z yang menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil, kondisi sosial masyarakat, serta proses interaksi mereka dengan layanan digital tersebut. Deskripsi yang lengkap ini bertujuan agar pembaca atau peneliti lain dapat menilai apakah hasil penelitian ini relevan untuk diterapkan di tempat atau kondisi yang serupa.

C. Uji dependabilitas *(dependability)*

dilakukan untuk memastikan bahwa proses penelitian berjalan secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiyono (2019), uji dependabilitas dapat dilakukan dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menyimpan catatan lengkap mengenai semua tahapan penelitian, mulai dari proses wawancara, observasi, dokumentasi, hingga analisis data. Semua keputusan dan perubahan yang terjadi selama penelitian dicatat dalam audit trail sehingga dapat dilacak kembali oleh pihak lain. Peneliti juga secara rutin melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing untuk menjaga agar proses penelitian tetap sesuai dengan kaidah ilmiah dan bebas dari bias pribadi.

D. Uji konfirmabilitas *(confirmability)*

Bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar bersumber dari data lapangan, bukan dari pandangan atau keinginan pribadi peneliti. Dalam penerapannya, peneliti menjaga sikap objektif dengan menerapkan prinsip refleksivitas, yaitu menyadari posisi, nilai, dan kemungkinan pengaruh pribadi dalam proses penelitian. Semua hasil penelitian disertai dengan bukti konkret, seperti kutipan wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi pendukung agar temuan dapat diverifikasi oleh pihak lain. Selain itu, peneliti juga membuka kesempatan bagi pembimbing atau pihak akademik lainnya untuk melakukan audit terhadap data dan hasil analisis.

**DAFTAR PUSTAKA**

Munandar, L. A. (2023). *Implementasi Permendagri No. 7 Tahun 2019 di Disdukcapil Bandar Lampung* [Skripsi, Universitas Lampung]. Universitas Lampung Digital Library.

Safira, Y. (2024). *Komunikasi inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SINOPSIS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru* [Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau]. UIN Suska Repository.

Safitri, R., Yuliani, F., & Meilani, N. L. (2024). *Digitizing population services in the digital perspective of the governance era at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City.* Ministrate Journal, 3(2).

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Syafrianti, A., dkk. (2025). *Manajemen pelayanan publik pada pelaksanaan program E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Jurnal Komsospol, 3*(1).

Yustika, O. D. (2022). *Efektivitas pelayanan publik berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara* [Skripsi, UIN Raden Intan Lampung]. UIN Raden Intan Repository.