

**EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
GEN Z (STUDI DI DESA BRAJA SAKTI KECAMATAN WAY JEPARA
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR)**

UTS Metode Penelitian Adminitrasi Publik

Oleh:

NADIA SUCI FEBRIYANTI

NPM: 2416041086



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Azas-azas Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL).....	20
2.3 Evaluasi.....	21
2.3.1 Pengertian Evaluasi.....	21
2.3.2 Indikator Evaluasi	22
2.3.3 Model-model Evaluasi	24
2.4 Administrasi Kependudukan.....	27
2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	27
2.4.2 Landasan Hukum	28
2.4.3 Ruang Lingkup Administrasi Kependudukan	29
2.4.4 Prinsip dan Tujuan Administrasi Kependudukan	30
2.5 Kerangka Berpikir.....	32
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Tipe Penelitian	34

3.2 Fokus Penelitian.....	34
3.3 Lokasi Penelitian.....	37
3.4 Jenis dan Sumber data Penelitian.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.7 Teknik Keabsahan Data	46
DAFTAR PUSTAKA	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang sangat besar. Saat ini Indonesia berada pada posisi keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, setelah India, Tiongkok, dan Amerika Serikat (Databoks,2025). Berdasarkan hasil Sensus Penduduk yang dirilis pada 30 Juni 2025, jumlah penduduk Indonesia tercatat mencapai 284.438,8 juta jiwa menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2025). Dengan begitu jumlah penduduk mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sekitar 281.603,8 juta jiwa, sehingga pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun membawa konsekuensi semakin kompleksnya persoalan yang harus dihadapi pemerintah, seiring dengan bertambahnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan, sehingga hak seluruh warga negara dapat terpenuhi serta kesejahteraan masyarakat Indonesia dapat tercapai.

Lampung Timur merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Lampung yang memiliki 24 kecamatan dan 264 desa. Salah satu desa yang menjadi bagian dari wilayah ini adalah Desa Braja Sakti. Berdasarkan data Sistem Informasi Profil Desa dan Kelurahan (SIPDeskel, 2025), jumlah penduduk Desa Braja Sakti mencapai 5.337 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebagian besar berada pada usia produktif, termasuk generasi muda atau Gen Z, yang merupakan kelompok masyarakat dengan kebutuhan layanan administrasi kependudukan relatif tinggi, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, desa masih berfungsi sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Timur.

Pemerintah desa hanya berperan sebagai front office, yakni menerima berkas dari masyarakat, memberikan pendampingan dalam melengkapi persyaratan, serta meneruskan permohonan ke tingkat kabupaten. Adapun kewenangan penerbitan dokumen kependudukan sepenuhnya berada di Disdukcapil kabupaten.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang tidak dapat dipisahkan dari keberadaan negara itu sendiri. Keberadaan negara pada hakikatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama masyarakat dalam berbagai . aspek, salah satunya melalui penyediaan layanan administrasi. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004, hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima, yang menekankan pada prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterjangkauan, dan akuntabilitas kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya sekadar aktivitas administratif, melainkan bentuk nyata tanggung jawab konstitusional pemerintah untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara (lusy noviani, 2023)

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 menyatakan bahwasannya Administrasi Kependudukan, yang mengatur segala hal terkait pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen kependudukan, sistem informasi kependudukan, serta pendayagunaan data kependudukan untuk pelayanan publik dan pembangunan. UU ini juga menetapkan hak dan

kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara, instansi pelaksana, serta sanksi administrasi dan pidana terkait administrasi kependudukan. Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dimana pemerintah daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah yang dimaksud yaitu kelurahan. Kelurahan, merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dalam wilayah kecamatan. Salah satu pelayanan yaitu berupa pelayanan administrasi kependudukan (Sari, 2021). Administrasi kependudukan ialah bentuk nyata dari pelayanan publik yang saling bersentuhan secara langsung di setiap kebutuhann masyarakat. Identitas kependudukan seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK) merupakan identitas yang fungsinya sangat penting bagi proses administrasi. Dokumen tersebut mempermudah proses administrasi dari pendaftaran pendidikan, kesehatan, bantuan sosial dari pemerintah, hingga pemenuhan hak politik dalam pemilihan umum. Dengan begitu administrasi kependudukan tidak hanya sebagai catatan data penduduk tetapi juga sebagai alat strategis dalam pembangunan nasional. Sedangkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 berisi tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. UU ini mengatur hal-hal terkait data dan dokumen kependudukan, pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, serta memberikan sanksi pidana bagi penyalahgunaan data kependudukan dan pemalsuan dokumen. Demikian semua aturan telah diatur melalui Undang-Undang yang telah di sahkan, semua orang harus taat dalam menjalani hak dan kewajibannya.

Generasi adalah sekelompok individu yang lahir dalam rentang waktu tertentu, memiliki kesamaan pengalaman hidup, konteks historis, serta kondisi sosial-budaya yang memengaruhi cara berpikir, sikap, dan perkembangan mereka. Konsep ini awalnya berkembang dalam sosiologi, namun kini digunakan lintas

disiplin dengan penekanan berbeda, baik berdasarkan tahun kelahiran, usia, maupun pengalaman kolektif. Gen-Z adalah generasi yang lahir dari tahun 1997-2010 dan tumbuh dalam era digital yang berkembang pesat, dimana teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Bahkan mereka saat ini menggunakan teknologi tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana mengekspresikan diri, mencari informasi serta membangun karir. Jika ditarik ke konteks lokal, Kabupaten Lampung Timur juga memiliki jumlah penduduk Generasi Z yang cukup besar yaitu sekitar 1417 jiwa. Angka ini menunjukkan bahwa kebutuhan layanan administrasi kependudukan di tingkat desa semakin meningkat seiring bertambahnya warga yang memasuki usia produktif serta kewajiban hukum untuk memiliki dokumen identitas resmi. Karakteristik Gen Z yang cenderung menuntut layanan cepat, mudah, transparan, serta berbasis digital memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah desa maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Disatu sisi, mereka mendorong modernisasi pelayanan publik agar lebih efisien dan adaptif dengan teknologi. Meskipun, di sisi lain ekspektasi gen z yang terlalu tinggi terkadang berhadapan dengan keterbatasan infrastruktur, birokrasi yang masih panjang, serta kapasitas sumber daya manusia yang belum sepenuhnya siap menghadapi digitalisasi layanan.

Urgensi meneliti pelayanan publik bagi Generasi Z menjadi semakin penting karena mereka tidak hanya sebagai pengguna layanan saat ini, tetapi juga akan menjadi kelompok dominan dalam masyarakat yang begitu memengaruhi arah kebijakan publik di masa depan. Bagaimana pemerintah daerah, khususnya Desa Braja Sakti dan Disdukcapil Lampung Timur, mampu beradaptasi dengan kebutuhan serta karakteristik Gen Z sehingga dapat menentukan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, mampu memenuhi kebutuhan Generasi Z serta apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi besar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu konsep yang banyak diadopsi adalah *electronik government (e-government)*, merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses birokrasi, serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas. Melalui penerapan *e-Government*, masyarakat dapat memperoleh akses layanan yang lebih mudah, cepat, dan murah, sekaligus mendorong partisipasi aktif dalam proses pemerintahan. Keberadaannya tidak hanya memangkas jalur birokrasi yang berbelit, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data sehingga lebih tepat sasaran. Meski demikian, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah, kurangnya sumber daya manusia yang melek digital, serta adanya resistensi budaya birokrasi tradisional. Dalam praktiknya, *e-Government* diwujudkan melalui layanan administrasi kependudukan online, sistem informasi perpajakan, maupun portal layanan publik terpadu yang dapat diakses masyarakat secara digital. Dengan demikian, *e-Government* menjadi langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Viana, 2021). Kemudian menurut Rachmad, Y. E. dkk, (2024) penerapan *e-Government* tidak hanya sekadar digitalisasi layanan, tetapi juga transformasi tata kelola yang menekankan integrasi sistem, kolaborasi antarinstansi, serta peningkatan kapasitas aparatur dalam melayani publik secara profesional. Dalam konteks pelayanan kependudukan, *e-Government* menjadi instrumen penting untuk mempercepat birokrasi, memperkuat akuntabilitas, dan memastikan hak-hak administratif masyarakat terpenuhi melalui sistem yang terbuka dan mudah diakses. Pandangan ini sejalan dengan Trisantosa, I. N. dkk, (2022) yang menegaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Seperti contoh *e-Government* kependudukan yang telah hadir, bidang administrasi kependudukan, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri meluncurkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022. Inovasi ini merupakan langkah lanjutan dari KTP-el dengan tujuan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan pelayanan publik, mempercepat akses terhadap identitas kependudukan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan-layanan terkait (Sasongko, 2023). Aplikasi ini dirancang untuk menggantikan atau melengkapi KTP elektronik dalam bentuk fisik, sehingga masyarakat dapat menyimpan identitas kependudukan secara digital melalui perangkat telepon pintar. IKD menjadi terobosan penting dalam menghadirkan pelayanan kependudukan yang lebih praktis, aman, dan sesuai dengan tuntutan zaman. Digitalisasi pelayanan publik seperti IKD menawarkan banyak kelebihan. Pertama, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil, sehingga menghemat waktu dan biaya. Kedua, meningkatkan keamanan data karena identitas tersimpan dalam sistem berbasis enkripsi. Ketiga, menyesuaikan dengan karakteristik generasi muda, terutama Generasi Z, yang sudah terbiasa menggunakan gawai dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Setelah melihat program identitas kependudukan digital (IKD), setelah ini pemerintah agar dapat membuat program pelayanan digital kependudukan yang lainnya, seperti: Pembaharuan KK melalui online, dan sebagainya.

Kaitannya dengan Generasi Z, karena sangat akrab dengan teknologi, pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-Government* menjadi sebuah kebutuhan mendesak. Generasi ini menginginkan proses pelayanan publik yang sederhana, berbasis aplikasi, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus melalui prosedur tatap muka yang melelahkan. Misalnya, melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diluncurkan Kementerian Dalam Negeri, masyarakat khususnya kalangan muda dapat menyimpan data kependudukan secara digital di ponsel pintar mereka. Kehadiran layanan seperti

ini sejalan dengan gaya hidup praktis dan mobile dari Gen Z, yang lebih nyaman menggunakan perangkat digital dalam setiap aktivitas, termasuk dalam urusan administrasi kependudukan.

Tingkat Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Lampung Timur

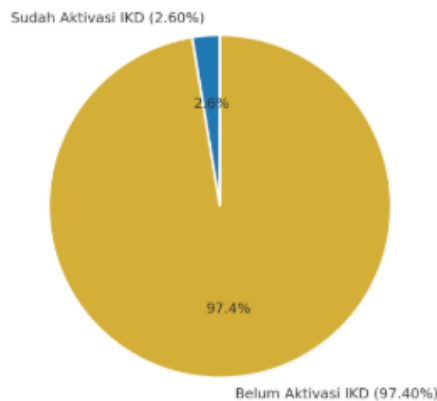


Diagram 1. Data aktivasi layanan IKD di Lampung Timur

Sumber: ANTARA News 2024

Berdasarkan data hasil pra-riset realisasi aktivasi IKD di Lampung Timur, tingkat aktivasi IKD mencapai 2,60% atau sekitar 18.079 masyarakat dari 818.278 orang terekam KTP (ANTARA News, 2024). Angka ini begitu rendah dibandingkan dengan kabupaten lain yang ada di provinsi Lampung. Sosialisasi tentang IKD ke desa- desa seperti, braja sakti perlu ditingkatkan.

Partisipasi Gen Z dalam pemanfaatan layanan kependudukan berbasis digital juga dapat mempercepat adopsi *e-Government* secara luas. Dengan kemampuan literasi digital yang relatif tinggi, Generasi Z dapat menjadi kelompok pengguna awal (*early adopter*) yang kemudian mendorong masyarakat lainnya untuk ikut menggunakan layanan digital. Namun demikian, pemerintah tetap perlu memperhatikan tantangan yang ada, seperti keterbatasan sosialisasi terkait inovasi layanan kependudukan, serta resistensi sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Tanpa mengatasi hambatan tersebut, penerapan *e-Government* di bidang administrasi kependudukan akan sulit

mencapai tujuannya secara menyeluruh. Namun, digitalisasi layanan publik juga mengalami berbagai hambatan, terutama di wilayah pedesaan. Faktor berasal dari tingkat literasi digital masyarakat desa yang beragam, sehingga tidak semua warga mampu memanfaatkan aplikasi digital dengan optimal. Faktor lain seperti keterbatasan perangkat, rendahnya sosialisasi, dan kebiasaan masyarakat yang masih terbiasa dengan layanan tatap muka, sehingga memperlambat adopsi digitalisasi. Fenomena ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan Generasi Z. Sebagai generasi yang lahir dan tumbuh dalam era digital, mereka lebih siap beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi. Ekspektasi Gen Z terhadap pelayanan publik cenderung tinggi, yakni layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses secara daring. Hal ini menjadi dorongan sekaligus tantangan bagi pemerintah desa maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya di daerah seperti Lampung Timur, yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur dan sumber daya.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan hak dasar warga negara, seperti kepemilikan KTP, KK, dan akta kelahiran. Di Desa Braja Sakti, pelayanan administrasi penduduk masih sangat bergantung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur, sehingga menimbulkan berbagai hambatan, mulai dari keterlambatan hingga keterbatasan akses. Di sisi lain, kehadiran Generasi Z sebagai kelompok usia produktif baru menghadirkan tantangan sekaligus peluang. Mereka menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan berbasis digital, sesuai dengan karakteristik generasi yang lahir dan tumbuh di era teknologi. Hal ini mendorong pemerintah untuk mengadopsi digitalisasi pelayanan, seperti penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

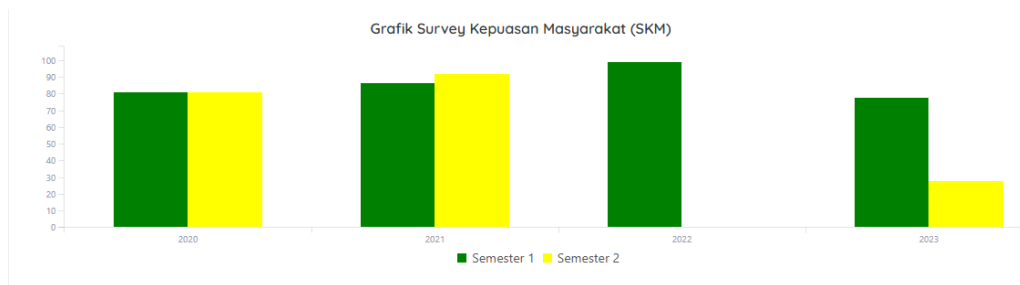


Diagram 2. Survey kepuasan masyarakat

Sumber: Si Lamtim Berjaya

Namun, tantangan di desa masih besar, terutama terkait pelayanan manual, literasi digital, dan keterbatasan sumber daya. Menurut hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2023 menunjukkan bahwa pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur memperoleh nilai 77.78 dengan kategori baik di semester 1. Tetapi, saat di semester 2 mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu 27.78 dengan kategori tidak baik, dengan begitu pelayanan di lampung timur perlu adanya perbaikan (Si LAMTIM BERJAYA). Unsur kedisiplinan dan kesopanan petugas mendapat apresiasi tinggi, namun aspek sarana dan prasarana masih dinilai rendah (Dacholfany ., 2019) Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh faktor individu petugas, tetapi juga oleh dukungan infrastruktur, fasilitas pelayanan, serta sistem manajemen yang baik.(Mustanir, 2022)

Evaluasi diperlukan agar pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna yang semakin terbiasa dengan teknologi digital, kecepatan layanan, serta transparansi. Selain itu, evaluasi juga bermanfaat bagi pemerintah desa maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai bahan refleksi dan perbaikan mutu layanan di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk mendorong terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih *responsif, digital friendly, serta partisipatif*.

Penelitian ini memiliki urgensi untuk menambah literatur tentang pelayanan publik yang berfokus pada kelompok generasi muda. Selama ini, penelitian terkait pelayanan administrasi kependudukan masih banyak menitikberatkan pada efektivitas secara umum atau kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Belum banyak kajian yang secara khusus menyoroti pengalaman dan kebutuhan Gen Z dalam mengakses pelayanan publik, apalagi dalam konteks desa yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur digital. Di sisi lain, penelitian ini berkontribusi pada penyediaan solusi nyata bagi pemerintah desa dan Disdukcapil untuk meningkatkan mutu layanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti masih sangat bergantung pada Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur, dengan desa hanya berperan sebagai perpanjangan tangan (*front office*). Kondisi ini menimbulkan berbagai hambatan, seperti keterlambatan penerbitan dokumen, keterbatasan akses, serta belum optimalnya pemanfaatan layanan digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD). Di sisi lain, Generasi Z sebagai kelompok usia produktif menuntut layanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan berbasis digital. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat Gen Z dengan kondisi nyata pelayanan administrasi kependudukan di desa. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi menyeluruh untuk memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan pemanfaatan teknologi digital, serta memperkuat kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan lebih sesuai dengan tuntutan era digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut. Yaitu Bagaimana penerapan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Generasi Z yang menuntut layanan cepat, mudah, dan berbasis digital?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar, maka penelitian dibatasi pada hal-hal sebagai berikut:

1. Fokus penelitian adalah pada pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur.
2. Aspek pelayanan yang dievaluasi dibatasi pada penerbitan dokumen kependudukan dasar, yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran.
3. Subjek penelitian difokuskan pada masyarakat Generasi Z (kelahiran 1997–2010) yang berdomisili di Desa Braja Sakti.
4. Evaluasi difokuskan pada proses penerapan layanan (manual maupun digital) serta keterkaitannya dengan kebutuhan dan ekspektasi Gen Z terhadap pelayanan publik.
5. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam aspek teknis sistem informasi kependudukan pada tingkat kabupaten maupun pengembangan *aplikasi e-Government* di luar konteks Desa Braja Sakti.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik tujuan penelitian, yaitu untuk mengevaluasi penerapan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Generasi Z yang menuntut layanan cepat, mudah, dan berbasis digital.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-Government*.

2. Menjadi literatur tambahan terkait pelayanan publik dengan fokus pada generasi muda (Generasi Z), yang selama ini masih jarang diteliti, terutama di konteks pedesaan.
3. Memberikan perspektif baru mengenai keterkaitan antara digitalisasi layanan publik dengan ekspektasi generasi digital
4. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, baik dari sisi prosedur, kecepatan, maupun pemanfaatan teknologi digital bagi pemerintah desa braja sakti.
5. Menjadi masukan untuk memperluas sosialisasi dan memperkuat implementasi layanan berbasis digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD).
6. Mendorong peningkatan akses dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.
7. Menjadi bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan publik, digitalisasi, serta peran generasi muda dalam tata kelola pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai bahan refresensi yang digunakan untuk memperkuat landasan teori dalam penelitian ini. Proses penelitian mengacu pada berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti. Agar memberikan gambaran yang jelas, hasil dari penelitian terdahulu akan dipaparkan kedalam tabel di bawah ini.

Tabel.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
1	Nisrina Alifah Juniarni (2025), Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif daerah penelitiannya di Kota Bandar Lampung. Menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) untuk menilai program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Hasil penelitian pada aspek context, sosialisasi program masih kurang; pada aspek input, sarana prasarana dan SDM belum memadai; pada aspek	Perbedaan: Penelitian terdahulu berfokus pada evaluasi program inovasi berbasis teknologi, yaitu Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), dengan menggunakan model evaluasi CIPP yang melihat aspek context, input, process, dan product. Sedangkan penelitian saya berfokus pada evaluasi pelayanan administrasi kependudukan secara umum di tingkat desa dengan menyoroti

		process, pelaksanaan sering terkendala teknis; dan pada aspek product, pemanfaatan program masih rendah sehingga belum berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat.(JUNIARNI, 2025)	pengalaman dan kebutuhan Generasi Z, yang menuntut layanan cepat, mudah, transparan, dan berbasis digital. Persamaan: Berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan, serta memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat. Menggunakan metode kualitatif.
2	Rani Wulandari (2025), Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Disdukcapil	Metode pada Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang dilaksanakan di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Donald P. Warwick untuk menganalisis pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan	Perbedaan: Penelitian MPP fokus pada implementasi kebijakan menggunakan teori Donald P. Warwick, untuk menganalisis kemampuan organisasi, koordinasi antar instansi, penerapan SOP, dan dukungan sumber daya dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik.

Kabupaten Tangerang)		administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan organisasi, baik dari segi teknis maupun koordinasi antar instansi, sudah cukup memadai meskipun penerapan SOP masih belum konsisten. Keterbatasan sumber daya dan koordinasi lintas instansi masih menjadi kendala. Secara keseluruhan, pemanfaatan MPP mampu meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan, namun perlu perbaikan pada koordinasi, SOP, dan penguatan sumber daya agar pelayanan optimal.(WULANDARI, 2025)	Sementara penelitian saya berfokus pada evaluasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Persamaannya: Fokus pada evaluasi pelayanan administrasi kependudukan, dan bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik agar berjalan lebih baik.
3	Yazhra Azmi Ahady, Emeraldy Chatra, & Asrinaldi	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis	Perbedaan : pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan objek digitalisasi, dengan meneliti kesiapan

(2025), Dinamika Komunikasi dan Kesiapan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Layanan Kependudukan “Dukcapil Ceria Mobile” di Kabupaten Padang Pariaman	dinamika komunikasi dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) di Kabupaten Padang Pariaman. Hasil penelitian menunjukkan adanya pergeseran komunikasi dari konvensional ke digital melalui media massa, media sosial, dan pendekatan langsung yang meningkatkan pemahaman masyarakat. Kesiapan masyarakat cukup baik meskipun masih terkendala akses internet dan dukungan teknis. Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kependudukan, namun diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan agar adopsinya lebih merata.(Ahady. dkk, 2025)	masyarakat menggunakan aplikasi dukcapil ceria mobile(DCM). Penelitian saya, analisis menyeluruh pada pelayanan dasar (KTP, KK, Akta Kelahiran) di desa, dengan fokus pada tantangan yang dihadapi Generasi Z sebagai pengguna utama layanan. Persamaan: Berfokus pada analisis pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.
---	---	---

Sumber: Diolah peneliti 2025

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa tokoh telah menjelaskan berbagai pengertian tentang pelayanan publik. pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara yang dijamin oleh undang undang, dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya (Nurdayati, 2021). Sedangkan, Ummah,(2020) juga menjelaskan Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian setiap pelayanan di Indonesia adalah tugas para aparatur pemerintah demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Mursyidah, L., & Choiriyah, (2020) menekankan bahwa pelayanan publik adalah suatu sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, di mana efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab moral aparatur merupakan faktor utama keberhasilan pelayanan.

2.2.2 Azas-azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas harus berdasarkan dari azas yang sudah diatur agar semua kebutuhan masyarakat terpenuhi. Azas adalah landasan yang menjadi tumpuan berpikir sebuah bidang agar berjalan sesuai dengan tujuan, yang memberikan nilai dan aturan dalam kehidupan agar tertata rapi. Azas pelayanan publik adalah sebuah landasan yang memberikan aturan moral dalam pelaksanaan melayani masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Pada penelitian ini azas-azas pelayanan publik sebagai berikut:

(Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
6. **Keseimbangan Hak Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Azas menekankan pada prinsip pelayanan publik sehingga bisa dipastikan setiap warga negara dapat menerima layanan yang adil, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Prinsip juga mengacu pada azas pelayanan publik yang transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak kewajiban. Adapun tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepuasan masyarakat, mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial, menjamin hak-hak warga negara, serta mendorong partisipasi masyarakat. Kemudian MENPAT Nomor 63 tahun 2003 mengeluarkan keputusan tentang dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
Kejelasan mencakup berbagai aspek dari persyaratan, penanggungjawab, waktu, serta biaya yang akan dikeluarkan.
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggungjawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Inilah sepuluh prinsip yang menjadi bahan acuan aparat pemerintah dalam melayani masyarakat agar merasa puas. Tetapi peraturan perundang undangan mengeluarkan prinsip baru yaitu pada pasal 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009, asas-asas yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum;

2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
7. Keterbukaan;
8. Akuntabilitas;
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
10. Ketepatan waktu; dan
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Sehingga prinsip pelayanan publik lebih lengkap, agar setiap warga negara yang memerlukan pelayanan di bidang apapun mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif juga diatur untuk menjamin bahwa setiap individu, termasuk kelompok rentan, memperoleh pelayanan yang tepat waktu, mudah diakses, dan berkualitas.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan oleh aparatur negara. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tetapi juga dari kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Model ini mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) masyarakat terhadap pelayanan. Model SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama yang menjadi indikator kualitas pelayanan:

1. *Reliability* (Keandalan), kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai prosedur.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), kesiapan aparatur dalam memberikan bantuan dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat.
3. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan, kesopanan, serta kepercayaan diri aparatur yang menumbuhkan rasa aman dan percaya masyarakat.
4. *Empathy* (Empati), perhatian personal dan kepedulian terhadap kebutuhan serta kondisi pengguna layanan.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik), sarana-prasarana, fasilitas, penampilan aparatur, dan media komunikasi yang mendukung pelayanan.

Sebagai alat penunjang sebuah penelitian tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Menurut Semil, (2018), kualitas pelayanan publik yang prima bukan hanya diukur dari pencapaian standar teknis atau prosedural, tetapi juga dari sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan prima mengedepankan tiga aspek utama yaitu kesigapan (*responsiveness*), ketepatan (*reliability*), dan keramahan (*empathy*) sebagai bentuk pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan publik harus dipahami secara menyeluruh, mencakup aspek manusiawi dan etika pelayanan selain efisiensi sistem.

2.3 Evaluasi

2.3.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu proses untuk menilai sejauh mana suatu program atau kebijakan telah dilaksanakan dengan baik. Apabila dalam pelaksanaannya ditemukan kekeliruan atau kelemahan dari pihak penyelenggara, maka hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan melalui masukan yang diberikan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Secara ilmiah evaluasi dapat diartikan sebagai proses sistematis, terencana, dan objektif untuk mengumpulkan data dan informasi guna menilai nilai atau manfaat suatu objek, program, atau kebijakan dengan membandingkan hasil pengamatan dengan tolak ukur yang ditetapkan, demi mendapatkan kesimpulan yang valid untuk pengambilan keputusan dan perbaikan di masa mendatang. Evaluasi dalam penggunaannya

yang paling umum adalah suatu proses yang di lakukan untuk menentukan nilai(Aini, 2019). Sedangkan Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan, serta memberikan tanggung jawab yang sesuai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang (Hardiyansah, 2023). Sehingga Evaluasi sistem pelayanan publik adalah proses menilai sejauh mana komponen dalam sistem pelayanan berjalan efektif dalam melayani masyarakat. Sebelum lanjut kepembahasan lebih mendalam dari evaluasi menurut James Anderson seperti yang dikutip oleh Permatasari,(2020) mempunyai tiga tipe, yaitu:

1. Evaluasi merupakan kegiatan fungsional sehingga dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan.
2. Evaluasi berfokus pada kinerja sebuah kebijakan, sehingga memilih kejujuran dan efisiensi dalam pelaksanaannya.
3. Evaluasi kebijakan sistematis yang mencoba memberikan jawaban atas pertanyaan seputar kesesuaian kebijakan dengan tujuan awal, biaya-biaya yang digunakan dan keuntungan yang diraih, dan penerima keuntungan.

Dengan begitu evaluasi sangat penting bagi keberlanjutan dalam pelayanan publik agar dapat berjalan dengan sistematis dan terarah serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.3.2 Indikator Evaluasi

Saat melakukan evaluasi pada suatu kebijakan, ataupun kinerja pelayanan seorang evaluator memerlukan kriteria evaluasi sebagai bahan acuan atau tolak ukur penilaian. Berikut kriteria evaluasi menurut Dunn (2003 : 429) yang meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut:

1. Efektifitas (*Effectiveness*)

Berkaitan dengan sebuah cara untuk mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan. Efektifitas secara langsung berhubungan dengan

rasionalitas teknis, selalu diukur dari jumlah produk atau layanan atau nilai moneterinya.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi sering berhubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi merupakan sinonim dengan rasionalitas ekonomi, merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Berkenaan pada suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

4. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)

Indikator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya, biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan atau pelayanan publik sering kali direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan. Kesamaan kriteria berkaitan dengan konsep yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis dasar yang memadai untuk mendistribusikan sumber daya dalam masyarakat.

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Membahas secara langsung bagaimana kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas sangat penting, karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya efektifitas, efisiensi,

kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya pemikiran yang melandasi tujuan tersebut. Kriteria ketetapan biasanya bersifat terbuka, karena perdefinisi dimaksudkan untuk menjangkau ke luar kriteria yang sudah ada. Oleh karena itu tidak ada dan tidak dapat dibuat definisi baku tentang kriteria ketetapan.

2.3.3 Model-model Evaluasi

Model-model evaluasi adalah kerangka kerja yang digunakan untuk menilai bagaimana suatu program dijalankan, kebijakan, atau kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Setiap model punya fokus dan cara pandang berbeda dalam menilai program. Evaluasi tidak hanya dimaksudkan untuk membuktikan apakah sebuah program berhasil atau gagal, tetapi juga sebagai sarana memberikan umpan balik (*feedback*) yang bermanfaat bagi perbaikan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Seorang evaluator membutuhkan model atau kerangka evaluasi karena tanpa model yang jelas, penilaian dapat menjadi subjektif, dan tidak terarah. Model evaluasi berfungsi sebagai panduan sistematis agar proses penilaian lebih objektif, terukur, serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademis maupun praktis. Diantara berbagai model evaluasi yang berkembang, terdapat tiga model yang banyak digunakan dalam penelitian kebijakan dan pelayanan publik, yaitu:

1. Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

Model CIPP dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam merupakan salah satu model evaluasi yang paling banyak digunakan dalam penelitian kebijakan maupun pelayanan publik. Model ini berfokus bahwasannya

tujuan utama evaluasi bukan sekadar untuk membuktikan keberhasilan suatu program, tetapi juga memberikan informasi yang berguna bagi perbaikan dan pengambilan keputusan. Evaluasi dipandang sebagai bagian integral dari proses manajemen program.

Adapun empat dimensi utama dalam model CIPP adalah:

- a. *Context Evaluation*, merupakan penilaian kebutuhan, latar belakang, dan tujuan yang melandasi suatu program. Pada konteks pelayanan administrasi kependudukan, hal ini berarti mengidentifikasi kebutuhan Generasi Z terhadap layanan kependudukan digital serta hambatan yang mereka alami.
- b. *Input Evaluation*, mengevaluasi sumber daya yang tersedia, seperti sarana-prasarana, sumber daya manusia, teknologi, serta kebijakan yang mendukung layanan.
- c. *Process Evaluation*, menilai bagaimana pelaksanaan program berlangsung, apakah sesuai prosedur, efektif, dan apakah terkendala teknis maupun birokratis.
- d. *Product Evaluation* mengevaluasi hasil dan dampak yang dicapai, baik dalam bentuk output (dokumen kependudukan yang terbit tepat waktu) maupun outcome (tingkat kepuasan masyarakat, khususnya Generasi Z) (Aulia, 2021)

Kelebihan pada model ini ialah memberikan gambaran menyeluruh mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga hasil program. Tetapi, kelemahannya adalah membutuhkan data yang cukup banyak dan proses evaluasi yang lebih kompleks.

2. Model Goal-Oriented Evaluation

Model ini berorientasi pada tujuan (*goal-oriented*) dengan menekankan bahwasannya evaluasi harus didasarkan pada tujuan program telah tercapai.

Ralph Tyler sebagai penggagasnya berpendapat bahwa sebuah program atau kebijakan dinilai berhasil apabila sesuai dengan target yang telah ditentukan di awal. Tahapan dalam model ini biasanya mencakup:

- a. Merumuskan tujuan yang jelas dari program atau pelayanan. Misalnya, tujuan pelayanan administrasi kependudukan adalah meningkatkan kepuasan masyarakat Generasi Z melalui layanan cepat dan berbasis digital.
- b. Menentukan indikator pencapaian tujuan, seperti kecepatan pelayanan, transparansi proses, dan aksesibilitas layanan digital.
- c. Mengukur ketercapaian tujuan dengan menggunakan instrumen tertentu, misalnya kuesioner skala Likert untuk menilai kepuasan masyarakat.
- d. Menganalisis kesenjangan antara tujuan yang diharapkan dengan hasil yang dicapai (Damayanti.dkk, 2025)

Model ini sederhana, fokus, dan mudah diterapkan karena secara langsung berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah dirumuskan. Namun, kelemahannya adalah evaluasi bisa menjadi terlalu sempit, karena hanya menilai tujuan yang sudah ditetapkan tanpa memperhatikan efek samping atau manfaat lain yang mungkin muncul.

3. Model Responsive Evaluation

Model evaluasi ini dikembangkan oleh Robert Stake sebagai respons terhadap kelemahan model-model evaluasi yang terlalu formal dan kaku. Responsive Evaluation berfokus pada kebutuhan dan kepentingan stakeholder, yaitu pihak-pihak yang berkepentingan terhadap suatu program, seperti masyarakat, aparat desa, maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karakteristik model ini antara lain:

- a. Berfokus pada isu yang dianggap penting oleh stakeholder. Contohnya, generasi Z lebih berfokus pada kecepatan layanan digital, sedangkan aparat desa berfokus pada kendala infrastruktur.
- b. Fleksibel dan adaptif, evaluasi dapat berubah mengikuti dinamika dan permasalahan yang muncul selama penelitian berlangsung.
- c. Menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, data yang dikumpulkan tidak hanya melalui angket, tetapi juga wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga perspektif stakeholder lebih terwakili.
- d. Memberikan ruang pada pengalaman pengguna, dalam konteks pelayanan publik, hal ini berarti pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan ditempatkan sebagai titik sentral dalam evaluasi.

Kelebihan model ini adalah mampu menangkap keragaman perspektif dan kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam. Namun, kelemahannya adalah cenderung subjektif dan memerlukan keterampilan tinggi dari evaluator untuk menjaga objektivitas.

2.4 Administrasi Kependudukan

2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan administrasi publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara. Administrasi kependudukan tidak sekadar berkaitan dengan pencatatan data formal, melainkan mencakup keseluruhan mekanisme negara dalam menyediakan identitas hukum, mengatur data demografi, dan memastikan perlindungan hak-hak sipil masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi

administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Samang, 2021). Administrasi kependudukan di tingkat desa atau kelurahan memiliki posisi strategis karena menjadi pelayanan publik paling dekat dengan masyarakat. Hal ini mencakup kebutuhan mendasar seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan akta kelahiran. Efektivitas pelayanan ini sangat menentukan kepuasan masyarakat, karena menyangkut kebutuhan administratif sehari-hari. Administrasi kependudukan merupakan bagian vital dari administrasi publik yang berfungsi menjamin hak dasar warga negara melalui penyediaan identitas hukum dan data demografis yang akurat. Keberadaannya di tingkat desa atau kelurahan sangat strategis karena menjadi garda terdepan pelayanan publik yang menyentuh kebutuhan administratif masyarakat sehari-hari.

2.4.2 Landasan Hukum

Administrasi kependudukan memiliki landasan hukum yang kokoh, yang menegaskan bahwa pelayanan kependudukan bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi juga merupakan hak dasar warga negara.

1. Undang-Undang No. 23 Tahun 2006

Menjadi payung hukum pertama yang mengatur secara komprehensif penyelenggaraan administrasi kependudukan, meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data, serta kewajiban negara dalam memberikan dokumen kependudukan.

2. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 (Perubahan UU No. 23 Tahun 2006)

Memperkuat penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal nasional yang berlaku seumur hidup, memperkenalkan digitalisasi dokumen, serta mengatur sanksi pidana dan administratif atas penyalahgunaan data.

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri)

Permendagri No. 72 Tahun 2022 mengatur standar perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko dokumen kependudukan. Kebijakan terbaru terkait Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi terobosan penting dalam transformasi pelayanan publik.

Landasan hukum ini menunjukkan komitmen negara dalam mewujudkan pelayanan kependudukan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta memastikan perlindungan data pribadi masyarakat.

2.4.3 Ruang Lingkup Administrasi Kependudukan

Ruang lingkup administrasi kependudukan, sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 berhubungan dengan UU No. 24 Tahun 2013, meliputi:

- 1) Pendaftaran Penduduk
Meliputi pencatatan biodata, penerbitan NIK, serta pendataan mutasi penduduk (kelahiran, kematian, pindah, datang, perubahan alamat).
- 2) Pencatatan Sipil
Mencakup pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, hingga kematian.
- 3) Pengelolaan Data Kependudukan
Dilakukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang memungkinkan penyimpanan, pembaruan, dan pemeliharaan data secara terpadu.
- 4) Pemanfaatan Data Kependudukan
 - a) Pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial.
 - b) Pembangunan demokrasi, misalnya pemilu dan pilkada.
 - c) Penegakan hukum, seperti identifikasi pelaku kejahatan atau verifikasi hukum perdata.
 - d) Perencanaan pembangunan nasional dan daerah (Hidayat. S, 2018)

Dengan ruang lingkup tersebut, administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam semua aspek penyelenggaraan negara, baik pelayanan dasar maupun kebijakan strategis.

2.4.4 Prinsip dan Tujuan Administrasi Kependudukan

adapun prinsip prinsip yang dapat mengartikan tentang administrasi kependudukan:

1. Prinsip Administrasi Kependudukan
 - a. Legalitas, setiap dokumen kependudukan memiliki kekuatan hukum yang sah dan diakui negara. KTP, KK, dan akta kelahiran, misalnya, bukan hanya sekadar catatan administratif, tetapi bukti resmi identitas yang memberikan dasar hukum bagi warga negara untuk mengakses hak-hak sipil, layanan publik, hingga partisipasi politik.
 - b. Kepastian Data, administrasi kependudukan harus menjamin data yang akurat, mutakhir, dan terpadu. Data yang valid sangat penting karena menjadi landasan bagi perumusan kebijakan publik, distribusi bantuan sosial, perencanaan pembangunan, maupun pelaksanaan pemilu. Tanpa kepastian data, kebijakan berisiko salah sasaran dan merugikan masyarakat.
 - c. Universalitas, layanan administrasi kependudukan berlaku bagi semua warga negara tanpa terkecuali. Prinsip ini menegaskan sifat nondiskriminatif, di mana setiap individu tanpa memandang suku, agama, jenis kelamin, status sosial, atau latar belakang lainnya berhak mendapatkan layanan yang sama dalam penerbitan dokumen kependudukan.
 - d. Keterpaduan, data kependudukan dikelola dalam sistem nasional yang terintegrasi, seperti melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Keterpaduan ini memungkinkan pemerintah menyusun kebijakan berbasis data yang lebih tepat sasaran,

meningkatkan efisiensi birokrasi, serta mencegah terjadinya data ganda atau tumpang tindih antarinstansi.

- e. Kerahasiaan Data, perlindungan terhadap privasi penduduk menjadi prinsip penting dalam administrasi kependudukan. Data pribadi yang tersimpan dalam sistem bersifat sangat sensitif, sehingga pemerintah berkewajiban menjaga kerahasiaannya dari potensi penyalahgunaan maupun kebocoran. Dengan menjaga kerahasiaan, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dapat terus ditingkatkan.

Prinsip administrasi kependudukan menegaskan bahwa setiap layanan harus sah secara hukum, menjamin keakuratan data, berlaku untuk semua warga tanpa diskriminasi, terintegrasi dalam sistem nasional, serta menjaga kerahasiaan data pribadi. Berpegang pada prinsip-prinsip tersebut, administrasi kependudukan mampu menjadi instrumen penting negara dalam melindungi hak warga dan mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif.

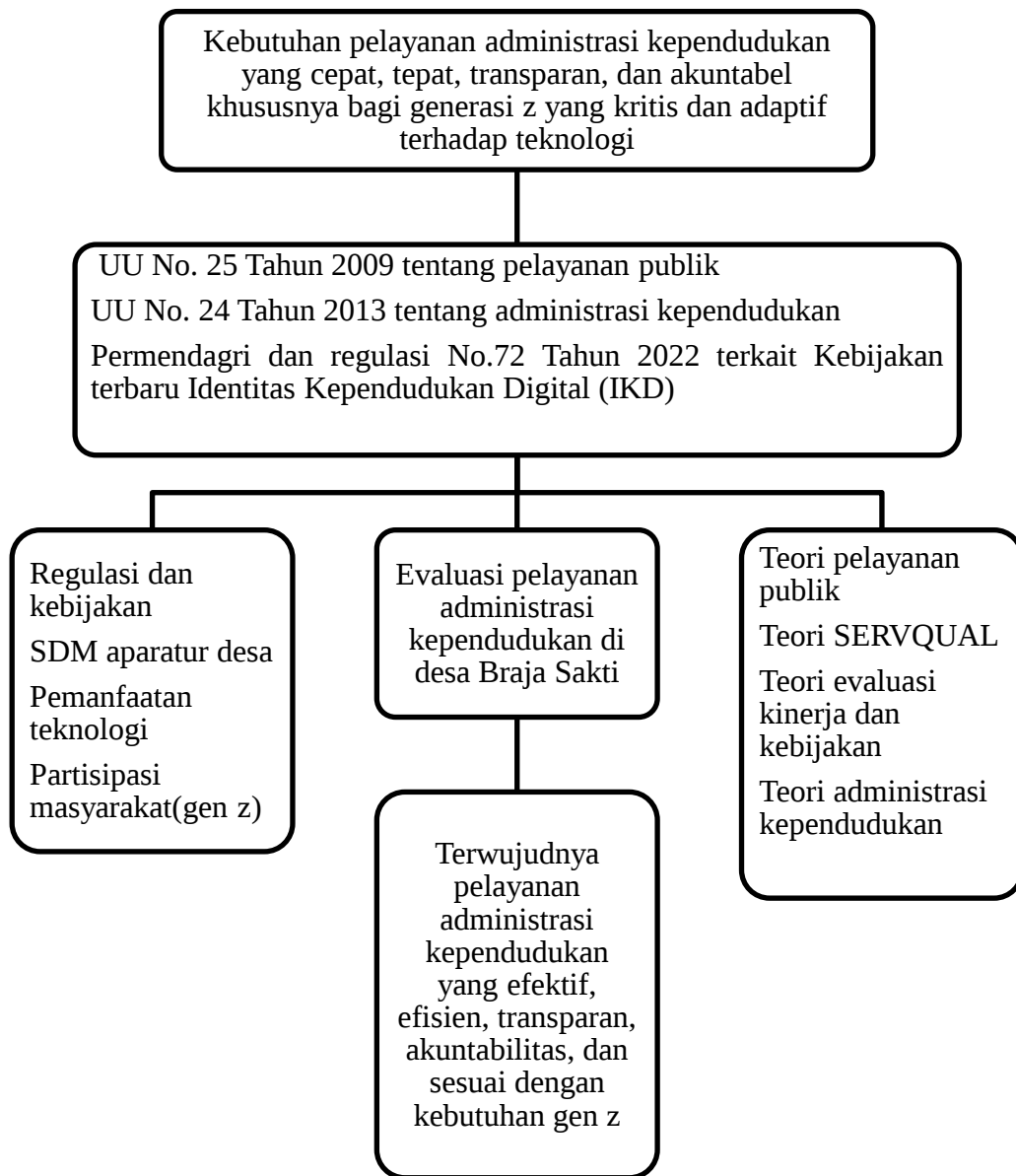
2. Tujuan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan memiliki sejumlah tujuan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama, administrasi ini berfungsi untuk memberikan dokumen resmi, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, yang menjadi bukti identitas sekaligus status hukum setiap warga negara. Melalui dokumen tersebut, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik, pendidikan, kesehatan, hingga hak politik. Selain itu, administrasi kependudukan juga menjamin adanya kepastian hukum dan perlindungan hak-hak sipil, sehingga setiap warga memperoleh pengakuan yang sah dari negara. Tujuan lainnya adalah menyediakan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi sebagai dasar perencanaan pembangunan nasional maupun daerah. Data yang valid sangat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyalurkan bantuan, menyusun kebijakan, dan

merancang program yang tepat sasaran. Lebih jauh, administrasi kependudukan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Di era digital saat ini, administrasi kependudukan juga diarahkan untuk mendukung modernisasi pelayanan, misalnya dengan hadirnya Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda yang akrab dengan teknologi.

2.5 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian kualitatif, kerangka berpikir memiliki peran penting sebagai acuan dalam menjelaskan arah penelitian secara detail agar mendapatkan solusi dari permasalahan tersebut. Kerangka berpikir berfungsi menyusun pola pikir yang sistematis, mulai dari latar belakang masalah, teori yang digunakan, hingga kondisi ideal yang diharapkan. Kerangka berpikir adalah gambaran konseptual yang menjelaskan secara rinci yang diteliti sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap masalah penelitian. Penelitian ini berasal dari latar belakang adanya tuntutan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Pemerintah melalui UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel bagi seluruh warga negara, termasuk generasi muda (Gen Z) yang cenderung lebih kritis terhadap kualitas layanan. Dalam konteks ini, evaluasi penerapan pelayanan administrasi kependudukan di desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara menjadi penting karena pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak dalam pemenuhan hak-hak masyarakat. Gen Z sebagai objek penelitian dipilih karena mereka merupakan kelompok masyarakat yang adaptif terhadap teknologi, memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan publik, dan menuntut kecepatan serta kemudahan dalam proses administrasi.



Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah peneliti 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Menggunakan metode kualitatif deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengevaluasi secara rinci bagaimana suatu fenomena pelayanan administrasi kependudukan berjalan berdasarkan pengalaman nyata para pelaku dan penerima layanan. Menurut Moleong, (2019) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa saja yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dengan cara dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah. Dalam penggunaan metode ini, peneliti berusaha untuk membangun relasi yang erat dengan subjek penelitian, sehingga mendapatkan pemahaman yang mendalam. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif, dengan tujuan mengeksplorasi dan mendeskripsikan secara rinci isu-isu terkini berdasarkan data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan tipe dan pendekatan kualitatif deskriptif dipilih untuk penelitian ini, sebab data yang diperoleh bersifat rinci dan detail yang memungkinkan evaluasi terkait pelayanan Administrasi Kependudukan pada Gen Z di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur lebih mendalam.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan inti dari arah kajian yang ingin dicapai dalam suatu penelitian. Kejelasan fokus penelitian sangat penting agar penelitian dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan menghasilkan temuan yang bermakna. Dalam konteks penelitian ini, fokus diarahkan pada evaluasi pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur,

khususnya sebagaimana dirasakan oleh generasi Z sebagai pengguna layanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa menjadi bagian penting dari tata kelola pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya.

1. fokus utama penelitian ini ialah bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut berjalan di lapangan, kemudian masyarakat (khususnya generasi Z) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, serta apa saja hambatan yang masih dihadapi dalam Untuk menilai kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL (*Service Quality*). Teori ini menilai kualitas pelayanan publik melalui lima dimensi utama, yaitu:

A. *Tangible* (Berwujud)

Fokus ini menilai bagaimana sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti mendukung kemudahan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

- a) Ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, peralatan komputer, dan jaringan internet.
- b) Kenyamanan dan kebersihan lingkungan kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c) Kejelasan tampilan dokumen, formulir, dan informasi yang disediakan bagi warga.

B. *Reliability* (Keandalan)

Aspek ini menilai kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditentukan.

- a) Ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi kependudukan.

- b) Kejelasan prosedur pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
- c) Konsistensi hasil pelayanan antara yang dijanjikan dengan yang diterima masyarakat.

C. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Fokus ini menilai sejauh mana aparat desa tanggap terhadap kebutuhan, pertanyaan, atau keluhan masyarakat dalam proses pelayanan.

- a) Kecepatan respon petugas dalam menindaklanjuti permohonan pelayanan.
- b) Ketersediaan informasi dan komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk generasi Z yang terbiasa dengan media digital.
- c) Sikap proaktif aparat desa dalam membantu warga yang mengalami kendala administrasi.

D. *Assurance* (Jaminan)

Aspek ini menilai sejauh mana aparat desa memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

- a) Kepastian hukum dan keabsahan dokumen kependudukan yang diterbitkan.
- b) Jaminan terhadap transparansi biaya dan prosedur pelayanan.
- c) Kompetensi serta sikap profesional petugas dalam melayani masyarakat.

E. *Empathy* (Empati)

Dimensi ini menilai kemampuan aparat desa dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan secara humanis.

- a) Sikap ramah dan perhatian petugas dalam berinteraksi dengan warga.

- b) Kemudahan akses layanan bagi kelompok rentan atau masyarakat yang kurang memahami prosedur administrasi.
 - c) Upaya aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap semua warga.
2. Fokus selanjutnya adalah mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti. Fokus ini penting agar dapat diketahui berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, baik dari sisi sumber daya manusia aparatur, sarana dan prasarana, sistem birokrasi, maupun tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat (terutama generasi Z) dalam mengurus dokumen kependudukan. Melalui fokus ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tantangan dan peluang dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung. Lokasi ini dipilih karena Desa Braja Sakti merupakan salah satu desa yang aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, tetapi berbagai tantangan masih terus bermunculan dalam memberikan pelayanan yang optimal, terutama kepada generasi muda atau Generasi Z sebagai kelompok masyarakat yang memiliki karakteristik, kebutuhan, serta ekspektasi berbeda dari generasi yang lain terhadap pelayanan publik. Pemilihan Desa Braja Sakti sebagai lokasi penelitian juga didasarkan pada fenomena yang ditemukan di lapangan, yakni masih adanya keluhan dari masyarakat muda mengenai proses pelayanan administrasi yang dinilai kurang efisien, keterbatasan sarana prasarana, serta tingkat pemanfaatan teknologi yang belum maksimal dalam mendukung pelayanan publik di tingkat desa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi

bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah desa serta instansi terkait dalam peningkatan mutu pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan generasi Z di era digital.

3.4 Jenis dan Sumber data Penelitian

Data penelitian dapat diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data. Data penelitian merupakan fondasi bagi seluruh proses penelitian. Data memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan, menguji teori, dan membuat keputusan yang informatif. Terdapat berbagai jenis data penelitian sebagai berikut.

A. Data Primer

Jenis data teks ini merupakan hasil transkrip wawancara mendalam yang dilakukan dengan informan yang menjadi subjek penelitian. Selain itu, data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti dari hasil interaksi dengan informan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari interaksi langsung dengan narasumber melalui wawancara dan pengamatan langsung terkait dengan evaluasi pelayanan administrasi kependudukan pada gen z di desa Braja Sakti.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah kumpulan data yang telah tersedia dan dapat diperoleh peneliti melalui proses studi literatur, observasi, dan pendengaran. Data ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari hasil pengolahan data primer oleh penelitian lain. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa jurnal, peraturan perundang-undangan, buku, dan data-data sekunder yang sejalan dengan kajian penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah krusial dalam penelitian. Karena, penelitian bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat diandalkan. Dengan begitu, pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi adalah proses mencatat secara sistematis segala hal yang terjadi, terlihat, dan relevan dengan penelitian. Kegiatan observasi pada hakekatnya adalah merupakan aktivitas pengamatan dengan menggunakan pancaindra untuk mendapatkan informasi. Pengamatan dan pencatatan dilakukan terhadap objek penelitian, tentang perilaku alamiah, dinamika yang tampak, gambaran perilaku sesuai dengan situasi yang ada dan sebagainya (Miles.dkk, 2014). Observasi awal, bertujuan untuk mendapatkan gambaran menyeluruh, sedangkan observasi selanjutnya bertujuan untuk menemukan detail spesifik dan pola-pola yang relevan dengan penelitian. Aspek yang diobservasi pada penelitian ini:

Tabel 2. Daftar Observasi

No	Aspek yang Diobservasi
1	Fasilitas dan sarana prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti.
2	Prosedur kerja dan alur pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh aparatur desa kepada masyarakat, khususnya Generasi Z.
3	Kinerja dan sikap petugas pelayanan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, termasuk kemampuan dalam merespons kebutuhan masyarakat muda.
4	Jaminan biaya, kepastian waktu, serta legalitas dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh aparatur desa.

5	Tingkat keterlibatan, partisipasi, serta tanggapan masyarakat Generasi Z terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti.
---	--

Sumber: Rencana penelitian, disusun oleh peneliti 2025

2. Wawancara

Wawancara adalah interaksi antara dua belah pihak yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang lengkap melalui percakapan. Menggunakan Tanya jawab, kita dapat menggali lebih dalam pemahaman terhadap suatu topik dengan cara bertukar pikiran dan pertanyaan. Wawancara berperan penting bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang sangat kaya dan mendalam, tetapi keberhasilannya juga sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam membangun hubungan dan komunikasi yang baik dengan narasumber. Esterberg dalam Sugiyono, (2022) menyebutkan tiga macam wawancara yaitu wawancara terstruktur *structured interview*, semi struktur *semistructure interview* dan tidak terstruktur *unstructured interview*. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan secara terstruktur dengan mengacu pada pedoman wawancara yang telah disusun sebagai berikut.

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan	Informasi yang Dicari
1	Edy Sumantri	Kepala Desa Braja Sakti	a. Kebijakan dan strategi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti. b. Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. c. Kendala yang dihadapi

			dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2	Beni Setiawan	Sekretaris Desa Braja Sakti	a. Prosedur dan alur pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. b. Mekanisme pengurusan dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran, dsb.). c. Pelaksanaan SOP serta koordinasi dengan Disdukcapil Kabupaten Lampung Timur.
3	Sudarmono	Kepala Seksi Pelayanan	a. Pelaksanaan teknis pelayanan administrasi kependudukan. b. Kualitas dan ketersediaan fasilitas pelayanan. c. Respons dan sikap petugas terhadap masyarakat, terutama generasi Z.
4		Operator Pelayanan Desa	a. Penggunaan sistem digital (jika ada) dalam pelayanan administrasi. b. Hambatan teknis dalam proses pelayanan. c. Sikap pelayanan, empati, dan profesionalisme

			terhadap warga.
5	Perwakilan Masyarakat Generasi Z usia 17-26 tahun	Pengguna Layanan	a. Pengalaman dan persepsi terhadap pelayanan administrasi kependudukan. b. Tingkat kemudahan akses dan kecepatan pelayanan. c. Harapan, kebutuhan, dan kepuasan generasi Z terhadap pelayanan publik di desa.
6	Hanggara Juni Saputra	Kepala Dusun 5	a. Pandangan umum masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. b. Faktor sosial yang memengaruhi partisipasi masyarakat, terutama generasi muda, dalam mengurus dokumen kependudukan. c. Masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.
7	Pegawai Disdukcapil Kecamatan Way Jepara	Pejabat Teknis / Narasumber Ahli	a. Koordinasi antara desa dan Disdukcapil dalam pelayanan administrasi. b. Standar pelayanan publik di bidang kependudukan.

			c. Upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat, termasuk generasi muda.
--	--	--	--

Tabel 3. Informan penelitian

Sumber: SIPDeskel Desa Braja Sakti

Rencana disusun peneliti 2025

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dari berbagai sumber seperti arsip, dokumen tertulis, foto, serta catatan sejarah, bertujuan untuk mengulas peristiwa yang terjadi atau memahami suatu fenomena. Sehingga, kredibilitas hasil penelitian dapat ditingkatkan dengan adanya dukungan dari berbagai dokumen tertulis, seperti arsip, laporan, atau data statistik, yang dapat memverifikasi temuan yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Peneliti juga menyertakan dokumentasi pendukung seperti foto kegiatan wawancara, hasil observasi, dan salinan dokumen administratif yang relevan. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti empiris yang memperkuat keabsahan data, sehingga kesimpulan yang diambil benar-benar bersumber dari temuan lapangan. Berikut dokumen yang diperoleh dari lokasi penelitian, yakni Kantor Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur.

Tabel 4. Daftar Dokumentasi Penelitian

No	Dokumentasi
1	Profil Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur
2	Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Braja Sakti
3	Data umum jumlah penduduk Desa Braja Sakti (khususnya kelompok usia Generasi Z)
4	Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti

5	Foto kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Braja Sakti
6	Dokumentasi fasilitas dan sarana pelayanan publik di Desa Braja Sakti (misalnya ruang pelayanan, komputer, meja loket, dll.)

Sumber: Rencana penelitian, disusun oleh peneliti (2025)

3.6 Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat literatif, artinya peneliti secara terus-menerus meninjau dan menafsirkan data yang telah terkumpul untuk menemukan pola, tema, serta makna yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Saat proses wawancara, peneliti akan melakukan analisis sementara untuk memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dan mencapai banyak informasi. Jika diperlukan, peneliti dapat mengajukan pertanyaan lanjutan guna memperdalam pemahaman hingga mencapai titik jenuh data (*data saturation*). Sebagaimana ditegaskan oleh Sarosa, (2021) bahwasannya analisis data kualitatif bersifat induktif dan berorientasi pada makna, di mana peneliti berupaya memahami realitas sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi tetap berusaha menggali secara mendalam persepsi, pengalaman, dan harapan masyarakat generasi Z terhadap pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Proses analisis data kualitatif mencakup tiga langkah utama yang saling berinteraksi, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Adalah proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mentransformasikan data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Seiring berjalannya penelitian, data yang terkumpul semakin banyak dan kompleks, sehingga perlu dipilah agar hanya data yang relevan dengan fokus penelitian saja yang dianalisis. Dalam penelitian ini, data terkait evaluasi pelayanan

administrasi kependudukan terhadap generasi Z di Desa Braja Sakti diseleksi dan dikategorikan sesuai tema utama, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (berdasarkan teori SERVQUAL). Proses ini sangat membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas dan terarah tentang kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah proses kondensasi, data yang telah disederhanakan kemudian disajikan secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan yang menampilkan hubungan antar kategori dan pola yang muncul dari data. Dalam penelitian ini, hasil wawancara dengan aparatur desa, tokoh masyarakat, dan generasi Z disusun dalam bentuk narasi tematik untuk menunjukkan bagaimana persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Braja Sakti. Penyajian ini juga dilengkapi dengan tabel atau diagram untuk memperjelas hasil temuan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusion*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diperoleh dari proses analisis bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan data baru yang lebih kuat. Karena itu, verifikasi dilakukan secara berulang untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil didukung oleh bukti-bukti empiris yang valid dan konsisten. Pada tahap ini, peneliti selalu meninjau ulang seluruh data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian dengan teori yang digunakan. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan menggunakan teori SERVQUAL, untuk menilai dimensi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada generasi Z di Desa Braja Sakti.

Setelah proses analisis data dilakukan, langkah penting selanjutnya adalah memastikan bahwa data yang telah dianalisis memiliki tingkat keabsahan yang tinggi melalui serangkaian uji validitas dan reliabilitas.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan unsur penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan apakah temuan penelitian tersebut dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam pendekatan kualitatif, validitas tidak diukur dengan angka, melainkan apa benar data yang diperoleh telah menggambarkan realitas yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data memegang peran penting untuk menjamin bahwa hasil penelitian benar-benar merefleksikan realitas di lapangan. Oleh karena itu, peneliti perlu memastikan setiap tahap pengumpulan, pengolahan, hingga analisis data dilakukan secara hati-hati dan sistematis. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup empat kriteria utama, yaitu *credibility* (kredibilitas), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas). Keempat aspek ini digunakan peneliti untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian tentang evaluasi pelayanan administrasi kependudukan pada generasi Z di Desa Braja Sakti memiliki tingkat keandalan dan ketepatan yang tinggi dalam menganalisis fenomena.

1. *Credibility* (Uji Kredibilitas)

Uji kredibilitas dilakukan untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan sudah menggambarkan situasi dan kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data sebagai cara utama untuk menguji kredibilitas informasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai pihak, seperti Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, operator pelayanan, tokoh masyarakat, serta perwakilan masyarakat generasi Z sebagai pengguna layanan administrasi

kependudukan. Selain melalui triangulasi sumber, peneliti juga melakukan perbandingan antar waktu dan metode, yaitu dengan mencocokkan hasil wawancara terhadap data observasi dan dokumentasi di lapangan. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh tidak hanya berasal dari satu sudut pandang atau waktu tertentu, tetapi mencerminkan kondisi yang konsisten. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dipercaya dan menggambarkan fenomena pelayanan administrasi kependudukan secara akurat.

2. *Transferability* (Uji Validitas Eksternal)

Transferabilitas berkaitan dengan sebuah hasil penelitian yang dapat diterapkan pada konteks atau situasi lain yang memiliki karakteristik serupa. Peneliti berupaya menghadirkan deskripsi yang tebal dan mendalam (*thick description*) mengenai latar sosial dan administratif Desa Braja Sakti, termasuk kondisi masyarakat, peran aparatur desa, serta karakteristik generasi Z sebagai penerima layanan. Dengan menyajikan uraian yang rinci dan kontekstual, pembaca diharapkan dapat menilai apakah temuan penelitian ini relevan dan dapat diterapkan pada wilayah lain yang memiliki kondisi sosial dan pelayanan publik yang sejenis. Demikian hasil penelitian ini tidak hanya menggambarkan fenomena lokal di Braja Sakti, tetapi juga memberikan kontribusi pemahaman terhadap pola pelayanan publik di tingkat desa yang lebih luas.

3. *Dependability* (Uji Reliabilitas)

Uji reliabilitas mengacu pada konsistensi proses penelitian. Sebuah penelitian dikatakan reliabel jika langkah-langkahnya dapat ditelusuri dan direplikasi dengan hasil yang relatif serupa. Dalam penelitian ini, peneliti memastikan bahwa seluruh proses penelitian dilakukan secara sistematis dan transparan, mulai dari tahap perencanaan, penyusunan instrumen wawancara, pengumpulan data, hingga tahap analisis. Demi menjaga konsistensi tersebut, peneliti juga mendokumentasikan setiap

proses penelitian melalui catatan lapangan, transkrip wawancara, dan bukti dokumentasi administratif. Dengan begitu, penelitian ini memiliki landasan metodologis yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. *Confirmability* (Uji Objektivitas)

Uji objektivitas berkaitan dengan hasil penelitian bebas dari bias peneliti dan didasarkan sepenuhnya pada data yang ditemukan di lapangan. Peneliti sangat menjaga objektivitas dengan cara menyajikan data secara jujur dan apa adanya, tanpa manipulasi untuk menyesuaikan dengan harapan atau asumsi pribadi. Peneliti juga menyertakan dokumentasi pendukung seperti foto kegiatan wawancara, hasil observasi, dan salinan dokumen administratif yang relevan. Semua data tersebut digunakan untuk memperkuat temuan lapangan sehingga setiap kesimpulan yang diambil benar-benar berasal dari bukti empiris, bukan interpretasi sepihak. Hasil penelitian dapat dikonfirmasi oleh pihak lain melalui jejak audit data yang terbuka dan sistematis.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahady Yazhra Azmi, Emeraldy Chatra, A. (2025). *Dinamika Komunikasi dan Kesiapan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Layanan Kependudukan “Dukcapil Ceria Mobile” Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman*. 4(Dcm), 15–38.
- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- ANTARA News, 29 Juli 2024, Presentase masyarakat Lampung telah aktivasi IKD, <https://www.antaranews.com/berita/4223551/disdukcapil-lampung-342247-orang-telah-aktivasi-ikd>
- Aulia, R. (2021). Evaluasi Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Balai Diklat Keagamaan Jakarta Dengan Model Cipp. *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 2(2), 158–173. <https://doi.org/10.53800/wawasan.v2i2.119>
- Badan Pusat Statistik Indonesia (BPS), 30 Juni 2025, Jumlah penduduk Indonesia <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html://doi.org/10.53800/wawasan.v2i2.119>
- Damayanti, S. P., & Prantama, M. B. (2025). Evaluasi Pelayanan Publik (Studi Pada SIPEDULI Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Journal of Governance and Policy*, 5(2), 250–266.
- Databoks, 9 Januari 2025, Urutan jumlah penduduk terbanyak di dunia, <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/f7e2b32e3aff4e7/daftar-negara-dengan-jumlah-penduduk-terbanyak-di-dunia-januari-2025-indonesia-peringkat-berapa>

- Hardiyansah, M. (2023). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Perceka*, 01, 98–103.
<http://journal2.unfari.ac.id/index.php/perceka/article/view/530%0Ahttp://journal2.unfari.ac.id/index.php/perceka/article/download/530/368>
- Hidayat Saeful Eet. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 2, 1.
- JUNIARNI, N. A. (2025). *EVALUASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG*.
- lusy noviani, sherly tandi. (2023). *Konsep Dasar Pelayanan Swamedikasi*.
- M. Ihsan Dacholfany M. (2019). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan publik*. Penerbit Qiara Media.
- Nurdayati. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*. 3(5), 6.
- Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalish: Social and Government*, 1(1), 33–37.

<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>

- Rachmad , Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. D. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Samang, A. I. S. (2021). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Peningkatan Prinsip Governance dalam Perencanaan Pelayanan Administrasi*. 7(2), 249–260.
- Sari, A. R. (2021). *Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Penerbit NEM.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86.
<https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Si LAMTIM BERJAYA, Survei laporan kepuasan masyarakat (SKM) Online, <https://silamtimberjaya.lampungtimurkab.go.id/main/skm/laporan/online>
- Sistem Informasi Pemerintahan Desa dan Kelurahan(SIPDeskel), 3 Mei 2025, <https://brajasakti.desa.id/pages/articles/artikel.aspx?id=30294>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.

- Ummah, M. S. (2020). Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Viana, A. C. A. (2021). International Journal of Digital Law-Ijdl. *International Journal of Digital Law*, 1(3), 29–44.
<https://doi.org/10.47975/digital.law.vol.1.n.3>
- WULANDARI, R. (2025). *IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG)*.