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

**Ujian Tengah Semester Metode Penelitian Administrasi Publik**

**Oleh**

**NAYLA AMALIA PUTRI**

**2416041106**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2025**

# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI i](#_Toc211968209)

[BAB I 1](#_Toc211968210)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc211968211)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc211968212)

[1.2 Rumusan Masalah 3](#_Toc211968213)

[1.3 Tujuan Penelitian 3](#_Toc211968214)

[1.4 Manfaat Penelitian 4](#_Toc211968215)

[BAB II 5](#_Toc211968216)

[TINJAUAN PUSTAKA 5](#_Toc211968217)

[2.1 Landasan Teori 5](#_Toc211968218)

[2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik 6](#_Toc211968219)

[2.3 Generasi Z dalam Konteks Digitalisasi 7](#_Toc211968220)

[2.4 Efektivitas Pelayanan Publik 8](#_Toc211968221)

[2.5 Aksesibilitas Layanan Publik Digital 9](#_Toc211968222)

[2.6 Penelitian Terdahulu 10](#_Toc211968223)

[2.7 Kerangka Pikir 13](#_Toc211968224)

[BAB III 15](#_Toc211968225)

[METODE PENELITIAN 15](#_Toc211968226)

[3.1 Tipe Penelitian 15](#_Toc211968227)

[3.2 Fokus Penelitian 15](#_Toc211968228)

[3.3 Lokasi Penelitian 16](#_Toc211968229)

[3.4 Jenis dan Sumber Data 17](#_Toc211968230)

[3.5 Teknik Pengumpulan Data 18](#_Toc211968231)

[3.6 Teknik Analisis Data 23](#_Toc211968232)

[3.7 Teknik Keabsahan Data 24](#_Toc211968233)

[DAFTAR PUSTAKA 26](#_Toc211968234)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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

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

Aplikasi Mobile Dukcapil dapat diakses secara nasional melalui Google Play Store dan Apple App Store, sehingga masyarakat di seluruh Indonesia termasuk di Kota Bandar Lampung memiliki akses terhadap layanan administrasi kependudukan secara digital. Dukungan jaringan internet memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Hal ini sangat membantu warga Bandar Lampung yang memiliki mobilitas tinggi, seperti pelajar, mahasiswa, maupun pekerja muda dari kalangan Generasi Z.

Selain aspek geografis, aplikasi ini juga bersifat cross-platform, sehingga dapat digunakan baik pada perangkat Android maupun iOS. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya memperhatikan aspek teknis, tetapi juga kemudahan akses dan inklusivitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk generasi muda yang memiliki tingkat literasi digital tinggi.

Digitalisasi pelayanan publik menjadi penting karena masyarakat modern menuntut layanan yang mudah diakses, cepat, dan responsif tanpa dibatasi ruang dan waktu. Sistem pelayanan konvensional sering kali menghadapi berbagai kendala seperti antrean panjang, jam operasional terbatas, serta jarak geografis yang jauh dari kantor Dukcapil. Dengan Mobile Dukcapil, masyarakat Bandar Lampung dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja, sehingga meminimalkan hambatan fisik dan waktu dalam proses administrasi.

Selain faktor praktis, digitalisasi layanan juga penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Layanan digital memungkinkan jejak administrasi terdokumentasi secara otomatis, sehingga kesalahan administratif dapat dideteksi lebih cepat dan potensi penyalahgunaan data dapat dikurangi. Keberadaan platform digital juga memungkinkan pemerintah memantau tingkat pemanfaatan layanan, menganalisis kebutuhan masyarakat, dan menyesuaikan kebijakan pelayanan sesuai dengan dinamika masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip e-government, di mana teknologi menjadi alat untuk meningkatkan kualitas tata kelola publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, guna mempermudah segala urusan administratif.

Faktor lain yang membuat digitalisasi penting adalah pergeseran ekspektasi masyarakat, khususnya Generasi Z, yang terbiasa hidup di lingkungan digital. Generasi ini menuntut kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, penyediaan layanan digital seperti Mobile Dukcapil menjadi strategi penting pemerintah untuk menjaga kepercayaan publik dan memastikan pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan zaman.

Transformasi digital dalam pelayanan publik, termasuk pengembangan Mobile Dukcapil, mulai digalakkan secara serius sejak tahun 2019, seiring dengan peluncuran kebijakan digital nasional yang menekankan penerapan e-government di berbagai sektor pemerintahan. Mobile Dukcapil merupakan salah satu implementasi nyata dari kebijakan tersebut, yang terus dikembangkan hingga saat ini untuk meningkatkan kualitas, cakupan, dan efektivitas layanan administrasi kependudukan.

Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa penerapan Mobile Dukcapil masih menghadapi tantangan. Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri (2023), jumlah pengguna aktif aplikasi ini baru mencapai 45% dari penduduk yang memiliki akses internet. Fenomena ini menarik untuk dikaji, khususnya di Bandar Lampung, kota yang memiliki penetrasi teknologi cukup tinggi dan populasi Generasi Z yang dominan di kalangan mahasiswa serta masyarakat perkotaan.

Generasi Z dikenal sebagai digital natives yang tumbuh bersama teknologi. Secara logika, mereka seharusnya menjadi pengguna utama Mobile Dukcapil karena kedekatan mereka dengan dunia digital (Setiawan, 2020). Namun, survei yang dilakukan oleh Saputra dan Handayani (2023) menunjukkan bahwa 40% Generasi Z menganggap aplikasi ini kurang ramah pengguna. Mereka mengeluhkan antarmuka yang rumit, informasi yang tidak jelas, serta gangguan teknis saat menggunakan aplikasi.

Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan bagaimana pengalaman Generasi Z di Bandar Lampung dalam menggunakan aplikasi ini? Apa makna digitalisasi pelayanan publik bagi mereka? Faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan mereka terhadap layanan berbasis aplikasi ini?. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berupaya menggali secara mendalam makna digitalisasi pelayanan publik bagi Generasi Z pada pengguna aplikasi Mobile Dukcapil di Bandar Lampung melalui pendekatan fenomenologi kualitatif. Penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif pengguna kemudahan, kesulitan, serta persepsi mereka terhadap layanan digital pemerintah.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan pengalaman Generasi Z di Bandar Lampung dalam menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil.
2. Mengungkap makna digitalisasi pelayanan publik bagi Generasi Z di Bandar Lampung.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan Mobile Dukcapil oleh Generasi Z di Bandar Lampung.

## 1.4 Manfaat Penelitian

**1. Manfaat Teoritis**

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan kajian tentang digitalisasi pelayanan publik di tingkat lokal.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perilaku pengguna aplikasi layanan publik digital.

**2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Pemerintah/Ditjen Dukcapil: Menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas aplikasi Mobile Dukcapil agar lebih ramah pengguna di tingkat daerah, khususnya Bandar Lampung.
2. Bagi Generasi Z: Memberikan pemahaman tentang manfaat dan kemudahan layanan digital agar dapat dimanfaatkan secara optimal.
3. Bagi Akademisi dan Peneliti: Menjadi bahan rujukan dalam penelitian mengenai fenomena digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Landasan Teori

Efektivitas digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi Mobile Dukcapil dapat dijelaskan dengan memadukan berbagai teori. Secara makro, teori fungsionalisme struktural dari Talcott Parsons (1951) memandang masyarakat sebagai sistem sosial yang saling bergantung dan berfungsi menjaga stabilitas. Dalam konteks Kota Bandar Lampung, transformasi digital seperti penerapan Mobile Dukcapil merupakan bentuk adaptasi birokrasi lokal terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat perkotaan yang dinamis. Sebagai kota besar dan ibu kota Provinsi Lampung, Bandar Lampung memiliki tingkat urbanisasi dan mobilitas masyarakat yang tinggi, sehingga membutuhkan sistem pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses.

Dari sisi penerimaan teknologi, Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor: perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan). Generasi Z di Bandar Lampung, yang merupakan pengguna aktif internet dan perangkat digital, akan menerima aplikasi Mobile Dukcapil jika mereka merasa aplikasi ini benar-benar mempermudah urusan administrasi kependudukan, seperti pengajuan KTP atau Kartu Keluarga. Sebaliknya, apabila aplikasi dianggap rumit atau sering bermasalah, tingkat penerimaannya akan rendah.

Selain faktor penerimaan, kualitas pelayanan juga menjadi aspek kunci. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) menekankan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam pelayanan digital Mobile Dukcapil di Bandar Lampung, efektivitasnya dapat dilihat dari seberapa jelas tampilan antarmuka aplikasi, keandalan sistem dalam memproses data, kecepatan layanan verifikasi, keamanan data penduduk, serta perhatian pemerintah daerah terhadap keluhan pengguna.

Lebih lanjut, menurut Heeks (2006), efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui empat indikator: input (infrastruktur digital dan SDM), proses (mekanisme pelayanan), output (dokumen yang dihasilkan), dan outcome (kepuasan pengguna). Pemerintah Kota Bandar Lampung terus meningkatkan input dan proses, seperti menyediakan pelatihan SDM Dukcapil dan memperluas infrastruktur internet untuk memastikan hasil layanan lebih efektif.

Selain efektivitas, aspek aksesibilitas digital juga penting. McCrindle (2018) menyebut bahwa Generasi Z menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan fleksibel. Dalam konteks Bandar Lampung yang merupakan pusat pendidikan dan ekonomi di Lampung, kebutuhan akan akses layanan daring semakin tinggi, terutama bagi mahasiswa, pelajar, dan pekerja muda. Menurut Hwang & Kim (2007), aksesibilitas dipengaruhi oleh keterjangkauan layanan, kemudahan akses, kecepatan, dan ketersediaan infrastruktur. Dengan kata lain, Mobile Dukcapil akan efektif di Bandar Lampung apabila benar-benar mampu menjangkau seluruh wilayah kota, termasuk kawasan pinggiran dengan koneksi internet yang masih terbatas.

Dengan memadukan teori fungsionalisme struktural, TAM, SERVQUAL, serta konsep efektivitas dan aksesibilitas digital, penelitian ini menjelaskan bagaimana digitalisasi pelayanan publik di Bandar Lampung memengaruhi persepsi dan pengalaman Generasi Z sebagai pengguna utama layanan.

## 2.2 Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik adalah proses pemanfaatan teknologi informasi untuk mengubah sistem birokrasi konvensional menjadi lebih modern dan efisien (Heeks, 2006). Tujuannya bukan hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel.

Di tingkat nasional, penerapan e-government dimulai melalui berbagai platform daring. Salah satu implementasinya di daerah adalah aplikasi Mobile Dukcapil, yang juga digunakan di Kota Bandar Lampung. Aplikasi ini memungkinkan warga mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan surat pindah tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kota. Bagi masyarakat perkotaan yang sibuk, layanan ini menjadi solusi penting untuk menghemat waktu dan tenaga. Berdasarkan wawancara awal dan data dari Dinas Dukcapil Bandar Lampung (2024), tingkat penggunaan Mobile Dukcapil di kota ini meningkat signifikan sejak pandemi COVID-19, ketika pelayanan tatap muka dibatasi. Namun, kendala teknis seperti gangguan jaringan, kurangnya sosialisasi, dan tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan utama.

Menurut Davis (1989), faktor kemudahan penggunaan (ease of use) sangat menentukan keberhasilan sistem digital. Pemerintah Kota Bandar Lampung perlu memastikan tampilan aplikasi yang sederhana dan dukungan layanan pelanggan yang responsif. Selain itu, hasil penelitian Lestari (2022) menegaskan bahwa literasi digital masyarakat urban berperan besar dalam menentukan efektivitas digitalisasi layanan.

Secara umum, digitalisasi pelayanan publik di Bandar Lampung menunjukkan kemajuan positif, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam aspek sosialisasi, pelatihan SDM, dan pemeliharaan sistem digital agar benar-benar optimal.

## 2.3 Generasi Z dalam Konteks Digitalisasi

Generasi Z di Bandar Lampung terdiri dari pelajar, mahasiswa, dan pekerja muda yang tumbuh dalam lingkungan serba digital. Kota Bandar Lampung yang dikenal sebagai pusat pendidikan di Sumatera bagian selatan memiliki lebih dari 20 perguruan tinggi, termasuk Universitas Lampung dan Universitas Teknokrat Indonesia. Hal ini menjadikan Generasi Z sebagai kelompok dominan dalam penggunaan layanan berbasis aplikasi.

Menurut McCrindle (2018), karakteristik Generasi Z mencakup kecenderungan multitasking, kecepatan dalam menerima informasi, dan preferensi terhadap teknologi yang praktis. Namun, Saputra & Handayani (2023) menemukan bahwa meskipun generasi ini terbiasa dengan aplikasi digital, mereka sensitif terhadap antarmuka yang rumit dan sistem yang tidak stabil.

Bagi Generasi Z di Bandar Lampung, aplikasi Mobile Dukcapil tidak hanya berfungsi untuk mengurus administrasi, tetapi juga sebagai tolok ukur modernisasi pemerintah daerah. Mereka menginginkan layanan publik yang cepat, fleksibel, dan transparan. Apabila aplikasi sering mengalami gangguan, hal ini dapat menurunkan kepercayaan mereka terhadap kinerja pemerintah kota.

Dengan demikian, memahami pengalaman Generasi Z di Bandar Lampung menjadi penting karena kelompok ini adalah indikator keberhasilan penerapan digitalisasi pelayanan publik di masa depan.

## 2.4 Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik diukur dari sejauh mana pelayanan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan serta memberikan manfaat nyata kepada masyarakat (Heeks, 2006). Dalam konteks Bandar Lampung, efektivitas digitalisasi melalui Mobile Dukcapil terlihat dari meningkatnya jumlah warga yang mengakses layanan daring dan berkurangnya antrian di kantor Disdukcapil kota.

Indikator efektivitas dapat dijabarkan sebagai berikut:

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

Pemerintah Kota Bandar Lampung telah berupaya meningkatkan efektivitas ini dengan memperluas sistem antrian online, menambah petugas helpdesk digital, dan melakukan pembaruan sistem pada Mobile Dukcapil.

## 2.5 Aksesibilitas Layanan Publik Digital

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

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

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

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

## 2.6 Penelitian Terdahulu

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

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

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

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

**Tabel 2.6.1 Gap dengan penelitian terdahulu**

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

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

## 2.7 Kerangka Pikir

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

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

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

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

Efektivitas Mobile Dukcapil dalam meningkatkan

aksesibilitas layanan publik bagi Generasi Z

Perkembangan teknologi digitalisasi pelayanan publik Aplikasi Mobile Dukcapil

Pengalaman Generasi Z sebagai pengguna layanan digital

New Public Service (Denhardt & Denhardt)

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

**Technology Acceptance Model (TAM)**

Penerimaan teknologi dipengaruhi oleh:

 Perceived Usefulness (manfaat dirasakan)

 Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan)

**SERVQUAL (Parasuraman)**

 Ukuran efektivitas pelayanan publik

 **Teori Aksesibilitas**

 Ukuran tingkat kemudahan akses layanan

1. persepsi terhadap kemudahan dan kecepatan layanan.
2. Nilai serta makna yang dirasakan dari penggunaan aplikasi.
3. Pengalaman emosional, kepuasan, dan tantangan dalam menggunakan layanan digital.

Pemahaman fenomenologis atas makna digitalisasi pelayanan publik bagi Generasi Z dalam perubahan paradigma menuju pelayanan partisipatif berbasis teknologi.

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Tipe Penelitian

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

Menurut Moleong (2021), pendekatan fenomenologi berfokus pada pengalaman subjektif manusia terhadap dunia sosialnya dan berupaya menemukan makna di balik pengalaman tersebut. Pendekatan ini relevan untuk meneliti persepsi dan pengalaman digital Generasi Z, yang hidup dalam era teknologi dan memiliki kedekatan tinggi dengan inovasi digital.

Lebih lanjut, Yustika (2022) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif efektif digunakan dalam studi pelayanan publik digital karena mampu menggambarkan proses, hambatan, dan pengalaman masyarakat terhadap layanan daring secara komprehensif. Oleh karena itu, pendekatan fenomenologi dinilai paling tepat untuk menggali secara mendalam bagaimana Generasi Z berinteraksi dan menilai pelayanan publik berbasis digital melalui Mobile Dukcapil di Bandar Lampung.

## 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 dilakukan 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, Bandar Lampung memiliki tingkat literasi digital yang tinggi dan populasi Generasi Z yang signifikan. Hal ini menjadikan kota tersebut representatif untuk meneliti perilaku digital masyarakat muda terhadap layanan publik.

Menurut Munandar (2023), Bandar Lampung termasuk daerah yang progresif dalam menerapkan digitalisasi layanan kependudukan setelah diterbitkannya Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

## 3.4 Jenis dan Sumber Data

**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**

**1. 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.

**2. 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.

**3. 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) | 1. Usia antara 17–28 tahun (kelompok Generasi Z)
2. Berdomisili di Kota Bandar Lampung
3. Telah menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil minimal satu kali
4. Menggunakan layanan digital untuk keperluan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akta, dll)
5. 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) | 1. Pegawai bagian pelayanan online atau operator Mobile Dukcapil2. Terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi digital3. Memahami sistem, kendala teknis, dan prosedur pelayanan berbasis aplikasi4. 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 | 1. Dokumen resmi dari Disdukcapil seperti laporan tahunan, panduan aplikasi, dan data statistik pengguna2. Peraturan atau kebijakan pemerintah tentang digitalisasi pelayanan publik3. 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:

1. Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi Mobile Dukcapil?
2. Apa yang Anda rasakan saat pertama kali menggunakannya?
3. Menurut Anda, apa kelebihan dan kekurangan dari layanan digital ini?
4. Bagaimana pandangan Anda tentang digitalisasi pelayanan publik di Indonesia?
5. 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

Ashari, & Sallu, S. (2023). Digitalisasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(1), 342–351.

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

Hasanah, D. I., Novariza, E., Radiansyah, R., & Rozak, I. A. (2024). Transformasi pelayanan publik berbasis inovasi digital (Studi kasus Pemerintah Kota Semarang). Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 11(2).

Heeks, R. (2006). Implementing and managing e-government: An international text. London: SAGE Publications.

Hwang, M., & Kim, J. (2007). Accessibility and usability in online services: An evaluation model. Government Information Quarterly, 24(3), 500–510.

Lee, J., & Kim, S. (2021). Public service digitalization and user perception: A phenomenological study. Journal of Public Administration Research, 42(3), 301–319.

Lestari, D. (2022). Analisis literasi digital dan kepuasan Generasi Z terhadap layanan publik digital [Skripsi, Universitas Darmajaya]. Repositori Darmajaya.

McCrindle, M. (2018). Understanding Generation Z: Characteristics, challenges, and impact. Sydney: McCrindle Research.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

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

Nasution, Z. (2021). Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.

Nugroho, R. (2020). Public policy in the digital age: Transformasi pelayanan publik di Indonesia. Jakarta: Gramedia.

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

Parsons, T. (1951). The social system. New York: Free Press.

Pratama, A. (2021). Efektivitas implementasi e-government di pemerintah daerah [Skripsi, Universitas Hasanuddin]. Repositori Unhas.

Rahmawati, N. (2022). Fenomena Generasi Z dalam era digitalisasi pelayanan publik. Yogyakarta: Deepublish.

Rahmawati, N., & Pratama, A. (2022). Tantangan digitalisasi administrasi kependudukan di Indonesia. Jurnal Kebijakan Publik, 14(2), 115–128.

Safitri, R., Yuliani, F., & Meilani, N. L. (2024). Digitizing population services in the digital perspective of governance at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City. Ministrate Journal, 3(2), 45–58.

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

Setiawan, D. (2020). Manajemen pelayanan publik berbasis teknologi digital. Bandung: Alfabeta.

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

Tambunan, T. (2022). Transformasi digital dan inovasi pelayanan publik di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.

Yustika, O. D. (2022). Efektivitas pelayanan publik berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara. Lampung: Universitas Lampung Press.

Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran digitalisasi dalam efisiensi pelayanan publik: Studi ekonomi publik digital. Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital, 2(2).