



UNIVERSITAS NASIONAL

Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan Publik di
Wilayah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2024 ; Studi Kasus Jakarta
Smart City

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Hanif Fatkhurohman

213515516070

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

OKTOBER, 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

*The Involvement of Generation Z in Improving Public Services in
the Jagakarsa Area, South Jakarta, in 2024: A Case Study of
Jakarta Smart City*

THESIS

Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor

Hanif Fatkhurohman

213515516070

ADMINISTRATION PUBLIC

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES OCTOBER,

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hanif Fatkhurohman

NPM : 213515516070

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan
Publik di Wilayah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2024 ;
Studi Kasus Jakarta Smart City

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 06 Februari 2025
Yang membuat pernyataan


(Hanif Fatkhurohman)



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hanif Fatkhurohman

NPM : 213515516070

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Wilayah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2024 ; Studi Kasus Jakarta Smart City

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 13 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Chazali H. Situmorang, Apt., M.Sc

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Hanif Fatkhurohman

NPM : 213515516070

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan
Publik di Wilayah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2024 ;
Studi Kasus Jakarta Smart City

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Prof. Drs. Rusman Burhanudin Ghazali,
S.H.,M.Si., Ph.D.

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penguji 2 : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.Sc.,PH.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hanif Fatkhurohman
NPM : 213515516070
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Wilayah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2024 ; Studi Kasus Jakarta Smart City
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 19 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Chazali H. Situmorang, Apt., M.Sc

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hanif Fatkhurohman
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516070
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Wilayah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2024 ; Studi Kasus Jakarta Smart City

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 11 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 17 Maret 2025

Ketua Sidang : Prof. Drs. Rusman Burhanudin Ghazali, S.H.,M.Si., Ph.D.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penguji II : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.Sc.,PH

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun masih jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah.

Penulisan skripsi yang berjudul “Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Wilayah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun 2024 ; Studi Kasus Jakarta Smart City” dilakukan untuk dapat memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, pertolongan, nasihat motivasi serta saran dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaيمان, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional.

6. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
8. Bapak Dr. Chazali H Situmorang, M.Sc, selaku pembimbing menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih atas kesabaran dan keikhlasan dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada siding skripsi.
9. Bapak Muhammad Maulana, SH., MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
10. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
11. Seluruh staf bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
12. Seluruh staf Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta.
13. Seluruh staf Jakarta Smart City termasuk kak yenni selaku karyawan Jakarta Smart City yang sudah membantu penulis dalam proses mempertemukan Penulis dengan salah satu Manajer di Jakarta Smart City, Terima kasih juga kepada Mas Zidan selaku Manajer Divisi Manajemen Produk dan Layanan Jakarta Smart City.
14. Kepada seluruh informan Penulis yang sudah bersedia Penulis wawancarai seperti, Muhammad Umar, Abdullah Azzam, Algi, Dwie N, Rizky Bagus, Algi, dan Kiky.

15. Kepada kedua orangtua Penulis Bapak Rewang dan Ibu Jirah yang peneliti sangat cintai dan sayangi, adik peneliti Wisnu Dwi Nugraha, juga nenek Penulis mbah putri atas segala kasih sayang, do'a, nasihat, pengorbanan, serta dukungan secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada peneliti hingga saat ini.

16. Kepada Anggota grup “Kita Taat Agama” yang berisi Adam, Arya, Reza dan Penulis, terima kasih atas dukungan baik dalam penyusunan skripsi atau diluar itu.

17. Kepada Anggota grup “Dunia Tifu-Tifu Ya” yang berisi Medina, Nabila, Eliza, Nurhaniah, Adam, Arya, Reza dan Penulis. Terima kasih atas support nya.

18. Kepada rekan sebangkungan Peneliti Sabina, Agung, dan Arif Terima kasih atas support satu sama lain.

19. Kepada seluruh teman-teman seangkatan 21 yang selalu memberikan support satu sama lain.

20. Kepada Berliana Celcilia Terima kasih atas support nya satu sama lain. Yang mampu di tanya dan di ajak berdiskusi soal penyusunan skripsi atau hal lain, telah membantu peneliti dalam bertukar pikiran dan memberikan saran, juga bersedia mengerjakan skripsi dengan penulis walau sampai larut malam.

21. Kepada seluruh pihak yang terlibat membantu penulis dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu hingga skripsi ini selesai.

22. *Last but not least, I want thank me, I want to thank me for believing in me. I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting. I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I want to thank me for trying to do more right than wrong. I want to thank me for just being me at all times.*

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan tidak lepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua. Aamiin

Jakarta, 07 Februari 2025

Hanif Fatkhurohman



ABSTRAK

Nama : Hanif Fatkhurohman
Program Studi : 213515516070
: Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan
Judul Publik di Wilayah Jagakarsa Jakarta Selatan Tahun
2024 ; Studi Kasus Jakarta Smart City
Pembimbing : Dr. Chazali H. Situmorang, Apt., M.Sc

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pelayanan publik. Generasi Z, sebagai kelompok yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, dikenal sebagai *digital natives* yang memiliki kecakapan teknologi tinggi serta kecenderungan untuk mencari solusi inovatif dalam berbagai bidang, termasuk pelayanan publik. Namun, tingkat keterlibatan Generasi Z dalam pengambilan keputusan publik di Jakarta Selatan masih tergolong rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk keterlibatan Generasi Z dalam peningkatan pelayanan publik, mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat partisipasi mereka, serta mengeksplorasi strategi optimal untuk meningkatkan partisipasi mereka dalam kebijakan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki keinginan untuk berkontribusi dalam pelayanan publik, terutama melalui platform digital seperti aplikasi Jakarta Smart City. Namun, beberapa kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya akses terhadap informasi yang jelas mengenai mekanisme partisipasi, kurangnya sosialisasi mengenai program pelayanan publik, serta keterbatasan jalur komunikasi yang efektif antara pemerintah dan Generasi Z. Selain itu, sikap apatis sebagian generasi muda terhadap isu-isu publik juga menjadi tantangan tersendiri dalam meningkatkan partisipasi mereka.

Kata Kunci: *Generasi Z, Pelayanan Publik, Partisipasi Digital, Jakarta Smart City, Administrasi Publik*

ABSTRACT

Name : Hanif Fatkhurohman
Study Program : 213515516070
Title : The Involvement of Generation Z in Improving Public Services in the Jagakarsa Area, South Jakarta, in 2024: A Case Study of Jakarta Smart City
Supervisor : Dr. Chazali H. Situmorang, Apt., M.Sc

The digital era has brought significant changes in various aspects of life, including public service systems. Generation Z, born between 1997 and 2012, is known as digital natives with high technological proficiency and a tendency to seek innovative solutions in various fields, including public services. However, their level of involvement in public decision-making in South Jakarta remains relatively low. This study aims to analyze the forms of Generation Z's involvement in improving public services, identify the driving and inhibiting factors of their participation, and explore optimal strategies to enhance their engagement in public policy. The study results indicate that Generation Z has a desire to contribute to public services, especially through digital platforms such as the Jakarta Smart City application. However, several key challenges hinder their participation, including limited access to clear information about participation mechanisms, insufficient socialization of public service programs, and ineffective communication channels between the government and Generation Z. Additionally, apathy among some young individuals towards public issues poses a challenge in increasing their participation.

Keywords: Generation Z, Public Services, Digital Participation, Jakarta Smart City, Public Administration

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
FORMULIR PERSETUJUAN REVISI	v
KATA PENGANTAR	vi
ANSTRAK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.2 SISTEMATIKA PENULISAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	8
2.2 LANDASAN TEORI	12
2.2.1 Konsep Generasi	12
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	13
2.2.3 Konsep Partisipasi Publik	15
2.3 KERANGKABERPPIKIR	18
2.3.1 Persoalan di Lapangan dan Indikasi Masalah	18
2.3.2 Regulasi yang Mengatur Pelayanan Publik dan Keterlibatan Masyarakat	18
2.3.3 Teori Pelayanan Publik	19
2.3.4 Apakah Kebutuhan Generasi Z Terpenuhi	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 PENDEKATAN PENELITIAN	22

3.2 PENENTUAN INFORMAN PENELITIAN	23
3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	24
3.3.1 Observasi	24
3.3.2 Wawancara	24
3.3.3 Dokumentasi	24
3.3.4 Studi Pustaka	25
3.4 TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	25
3.4.1 Pengolahan Data	25
3.4.2 Teknik Analisis Data	26
3.5 LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN	29
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum	29
4.1.2 Tugas dan Fungsi	33
4.1.3 Visi dan Misi	35
4.1.4 Struktur Organisasi	36
4.2 HASIL PENELITIAN	37
4.2.1 Bentuk – Bentuk Keterlibatan Generasi Z	38
4.2.1.1 Partisipasi Online	38
4.2.1.2 Partisipasi Offline	40
4.2.2 Hasil Wawancara dari Indikator Non-Participation	42
4.2.3 Hasil Wawancara dari Indikator Tokenism	44
4.2.4 Hasil Wawancara dari Indikator Citizen Power	45
4.2.5 Hasil Wawancara dari Indikator Hambatan dan Tantangan	47
4.2.6 Hasil Wawancara dari Indikator Dampak dan Keberlanjutan	48
4.3 PEMBAHASAN	
4.3.1 Keterlibatan Generasi Z dalam Jakarta Smart City Berdasarkan Indikator Non-Participation	49
4.3.2 Partisipasi Generasi Z Berdasarkan Indikator Tokenism	51
4.3.3 Peran Generasi Z dalam Citizen Power di Jakarta Smart City	53
4.3.4 Hambatan dan Tantangan dalam Keterlibatan Generasi Z	54
4.3.5 Dampak dan Keberlanjutan Partisipasi Generasi Z dalam Jakarta Smart City	

.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Keterlibatan Gen Z dalam Pelayanan Publik.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir	21
Tabel 3.1 Informan Penelitian	24
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	28
Tabel 4.1 Distribusi Fasilitas Pelayanan Publik di Kecamatan Jagakarsa	30
Tabel 4.2 Jumlah penduduk Kecamatan Jagakarsa pada bulan Juli 2024.....	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Peta Lokasi Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Jakarta Smart City.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Daftar Pedoman Wawancara.....	64
Lampiran II Transkrip Wawancara.....	68
Lampiran III Transkrip Wawancara	71
Lampiran IV Transkrip Wawancara	74
Lampiran V Transkrip Wawancara.....	76
Lampiran VI Transkrip Wawancara	78
Lampiran VII Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran VIII Transkrip Wawancara.....	82
Lampiran IX Transkrip Wawancara	84
Lampiran X Transkrip Wawancara.....	87
Lampiran XI Dokumentasi	89
Lampiran XII Surat Permohonan Penelitian.....	90
Lampiran XIII Hasil Cek Tumor	91

