

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam hal pelayanan publik. Di tengah transformasi ini, muncul generasi baru yang dikenal sebagai Generasi Z mereka yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012. Generasi ini, yang kini mulai memasuki dunia kerja dan berperan aktif dalam masyarakat, membawa karakteristik unik yang berpotensi mengubah lanskap pelayanan publik di Indonesia, khususnya di wilayah perkotaan seperti Jakarta Selatan (Prensky, 2001: 6).

Generasi Z dikenal sebagai digital natives, generasi yang tumbuh bersama perkembangan teknologi digital. Mereka memiliki kecakapan teknologi yang tinggi, pola pikir yang inovatif, dan kecenderungan untuk mencari solusi kreatif terhadap berbagai permasalahan (Twenge, 2017: 32). Karakteristik ini membawa potensi besar dalam transformasi pelayanan publik yang selama ini sering dianggap kaku, birokratis, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern (Tapscott, 2009: 15).

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, merupakan kelompok demografis yang memiliki potensi besar dalam berkontribusi terhadap pelayanan publik. Namun, meskipun mereka dikenal sebagai digital natives dengan akses yang luas terhadap teknologi, partisipasi mereka dalam proses pengambilan keputusan publik masih tergolong rendah. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta, tingkat partisipasi masyarakat dalam Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) hanya mencapai 35% pada tahun 2022, dengan partisipasi Generasi Z yang terlibat di dalamnya sangat minim. Hal ini menunjukkan adanya tantangan signifikan yang dihadapi oleh Generasi Z, termasuk kurangnya akses informasi yang jelas mengenai mekanisme partisipasi, ketidakpahaman terhadap peran mereka dalam proses tersebut, serta sikap apatis yang berkembang di kalangan mereka terhadap isu-isu publik. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya keterlibatan Generasi Z dalam pelayanan publik di Jakarta Selatan."

Jakarta Selatan, sebagai salah satu wilayah administratif di DKI Jakarta, menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan publik. Masalah-masalah seperti birokrasi yang rumit, keterbatasan akses layanan, hingga kurangnya inovasi dalam penyampaian layanan masih menjadi kendala utama (Laporan Pemda Jakarta, 2020: 43). Di sisi lain, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik terus meningkat, terutama di era digital di mana efisiensi dan kemudahan akses menjadi tuntutan utama (Mardiasmo, 2020: 5).

No.	Indikator	Data	Sumber
1	Jumlah Penduduk Generasi Z di Jakarta Selatan	347.351 (2023)	BPS DKI Jakarta (2023)
2	Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Musrenbang	35% (2022, dari total populasi usia 18-25)	BPS Jakarta Selatan
3	Penggunaan Internet oleh Generasi Z di Jakarta	98% (Generasi Z pengguna internet)	Deloitte (2022)
4	Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	65% (secara umum di DKI Jakarta), tetapi hanya 50% di kalangan usia muda (Generasi Z)	Survei Kepuasan Pelayanan Publik (2023)
5	Keterlibatan Generasi Z dalam Program Jakarta Smart City	12% dari total partisipan program Crowdsourcing Jakarta berasal dari Generasi Z (2022)	Laporan Jakarta Smart City

**Tabel 1.1 Indikator Keterlibatan Gen Z dalam Pelayanan Publik**

Keterlibatan Generasi Z dalam upaya peningkatan pelayanan publik menjadi sangat relevan dan penting untuk diteliti. Generasi ini tidak hanya membawa keterampilan digital yang mumpuni, tetapi juga perspektif baru yang dapat mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Misalnya, penggunaan media sosial dan platform digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan publik, atau pengembangan aplikasi mobile untuk mempermudah interaksi antara masyarakat dan pemerintah (Deloitte, 2022: 22)

Potensi Generasi Z dalam konteks ini belum sepenuhnya tergali dan dimanfaatkan. Penelitian yang dilakukan oleh Deloitte (2022) menunjukkan bahwa meskipun Generasi Z memiliki keinginan kuat untuk berkontribusi pada perubahan sosial, mereka sering merasa tidak diberdayakan atau kurang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan publik. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi yang dimiliki Generasi Z dan peluang keterlibatan mereka dalam perbaikan pelayanan publik.

Di Jakarta Selatan sendiri, upaya untuk melibatkan generasi muda dalam peningkatan pelayanan publik telah mulai dilakukan, meskipun masih dalam skala terbatas. Program-program seperti Jakarta Smart City dan Crowdsourcing Jakarta menunjukkan bahwa ada kesadaran akan pentingnya partisipasi warga, termasuk generasi muda, dalam pembangunan kota (Kominfo, 2020). Namun, sejauh mana program-program ini telah secara efektif melibatkan Generasi Z dan memanfaatkan potensi unik mereka masih perlu diteliti lebih lanjut.

program Jakarta Smart City, yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2014. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu komponen utama program ini adalah aplikasi Jakarta Smart City, yang memungkinkan warga Jakarta untuk melaporkan masalah dan memberikan saran untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks partisipasi Generasi Z, program ini menarik karena memungkinkan mereka untuk terlibat secara aktif dalam pengambilan keputusan dan memberikan kontribusi pada pengembangan kota. Relevansi kasus ini terhadap penelitian ini adalah bahwa program Jakarta Smart City dapat dijadikan sebagai contoh bagaimana pemerintah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya Generasi Z, dalam pelayanan publik. Dengan menganalisis bagaimana program ini berfungsi dan bagaimana Generasi Z terlibat dalam program ini, penelitian ini dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika partisipasi Generasi Z dalam pelayanan publik.

Generasi Z memiliki ekspektasi dan preferensi yang berbeda dalam hal pelayanan publik dibandingkan generasi sebelumnya. Mereka cenderung menginginkan layanan yang lebih personal, responsif, dan terintegrasi dengan teknolog. Pemahaman akan hal ini sangat penting bagi pemerintah daerah dalam

merancang strategi pelayanan publik yang lebih inklusif dan efektif.

Tantangan lain yang perlu diperhatikan adalah bagaimana menjembatani kesenjangan digital antar generasi dalam konteks pelayanan publik. Sementara Generasi Z mungkin sangat nyaman dengan solusi digital, generasi yang lebih tua mungkin memerlukan pendekatan yang berbeda. Oleh karena itu, keterlibatan Generasi Z dalam peningkatan pelayanan publik juga harus mempertimbangkan aspek inklusivitas dan aksesibilitas bagi semua kelompok masyarakat.

Urgensi penelitian ini sangat penting mengingat peran Generasi Z yang semakin signifikan dalam pembangunan sosial dan ekonomi di Indonesia. Sebagai generasi yang akan mewarisi tantangan dan peluang di masa depan, keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan publik menjadi krusial untuk menciptakan kebijakan yang responsif dan inklusif. Dalam konteks kebijakan publik, partisipasi aktif Generasi Z dapat membantu pemerintah dalam merumuskan program-program yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat modern. Selain itu, dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital, Generasi Z memiliki kemampuan untuk memanfaatkan platform digital dalam berkontribusi terhadap pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis bentuk-bentuk keterlibatan Generasi Z dalam peningkatan pelayanan publik di Jakarta Selatan, yang diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan inovatif.

Dari perspektif kebijakan publik, penelitian tentang keterlibatan Generasi Z dalam peningkatan pelayanan publik di Jakarta Selatan juga relevan dengan agenda pembangunan nasional dan daerah. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Demikian pula, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) DKI Jakarta 2023-2026 menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberdayaan generasi muda sebagai salah satu prioritas pembangunan (RPJMD DKI Jakarta, 2023: 76).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis bentuk-bentuk keterlibatan Generasi Z dalam upaya peningkatan pelayanan publik di

Jakarta Selatan pada tahun 2024. Dengan memahami pola keterlibatan, tantangan, dan potensi Generasi Z dalam konteks ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan kebijakan dan strategi pelibatan generasi muda dalam perbaikan layanan publik (Smith, 2021: 84).

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada diskursus akademik tentang peran generasi muda dalam reformasi pelayanan publik di era digital. Dengan mengambil Jakarta Selatan sebagai studi kasus, penelitian ini dapat memberikan perspektif yang kaya tentang dinamika keterlibatan Generasi Z dalam konteks perkotaan di negara berkembang.

Dalam konteks yang lebih luas, pemahaman tentang keterlibatan Generasi Z dalam pelayanan publik juga penting untuk mempersiapkan transisi kepemimpinan di masa depan. Sebagai generasi yang akan memegang peran kunci dalam pemerintahan dan masyarakat di masa mendatang, penting untuk memahami bagaimana Generasi Z memandang dan berinteraksi dengan sistem pelayanan publik saat ini.

Dengan latar belakang ini, penelitian tentang "Keterlibatan Generasi Z dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Wilayah Jakarta Selatan Tahun 2024" menjadi sangat relevan dan penting. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademis, tetapi juga dapat menjadi masukan berharga bagi pembuat kebijakan dalam merancang strategi pelibatan generasi muda yang lebih efektif dan inovatif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Apa saja bentuk keterlibatan Generasi Z dalam meningkatkan pelayanan publik di Jakarta Selatan pada tahun 2024?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bentuk-bentuk keterlibatan Generasi Z dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Jakarta Selatan pada tahun 2024. Penelitian ini juga akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan Generasi Z dalam proses tersebut, baik faktor pendorong maupun penghambat, dengan harapan dapat memberikan

rekomendasi yang relevan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini mempunyai manfaat, baik segi teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran, sedangkan manfaat praktis memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam literatur akademik mengenai keterlibatan generasi muda, khususnya Generasi Z, dalam reformasi pelayanan publik di era digital. Studi ini juga diharapkan dapat memperkaya teori-teori partisipasi publik dalam konteks perkotaan di negara berkembang, terutama di wilayah dengan dinamika yang kompleks seperti Jakarta Selatan.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini akan memberikan masukan bagi pemerintah daerah dalam merancang strategi pelibatan Generasi Z dalam peningkatan pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi praktis untuk memanfaatkan potensi teknologi digital dan inovasi yang diusung oleh generasi ini.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, yang menjelaskan pentingnya penelitian mengenai keterlibatan Generasi Z dalam peningkatan pelayanan publik di Jakarta Selatan. Selanjutnya, dirumuskan satu masalah utama yang menjadi fokus penelitian, yaitu bentuk keterlibatan Generasi Z dalam pelayanan publik. Setelah itu, disajikan tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diharapkan baik secara teoritis maupun praktis, serta gambaran umum tentang sistematika penulisan skripsi ini.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan konsep-konsep teoritis yang menjadi landasan dalam penelitian ini, seperti teori partisipasi publik, keterlibatan

digital, serta karakteristik Generasi Z. Selain itu, akan dibahas penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik keterlibatan generasi muda dalam pembuatan kebijakan dan pelayanan publik, baik di dalam maupun luar negeri. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi gap atau celah penelitian yang belum dibahas dalam studi sebelumnya dan bagaimana penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian yang dipilih (kualitatif), pendekatan yang digunakan (deskriptif eksploratif), serta fokus penelitian, yaitu keterlibatan Generasi Z di Jakarta Selatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan informan dari kalangan Generasi Z, serta analisis dokumen kebijakan dan publikasi terkait. Selain itu, bab ini akan membahas metode analisis data, yaitu analisis tematik, yang digunakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari data yang dikumpulkan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Hasil penelitian ini akan dibahas dalam konteks keterlibatan Generasi Z dalam pelayanan publik di Jakarta Selatan, dengan penekanan pada faktor-faktor yang mempengaruhi keterlibatan mereka, baik faktor pendorong maupun penghambat. Hasil penelitian juga akan dibandingkan dengan temuan-temuan dari studi sebelumnya yang dibahas dalam Bab II, serta dilihat dalam kerangka teori yang telah diuraikan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan menyajikan kesimpulan utama dari penelitian, yang menjawab rumusan masalah tentang keterlibatan Generasi Z dalam peningkatan pelayanan publik di Jakarta Selatan. Selain itu, bab ini juga akan memberikan saran-saran praktis bagi pemerintah daerah, khususnya mengenai strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan keterlibatan Generasi Z dalam proses pelayanan publik. Saran untuk penelitian selanjutnya juga akan disampaikan, untuk memperdalam studi mengenai peran generasi muda dalam kebijakan publik di era digital.