

**PERAN GENERASI Z DALAM PENGAWASAN PELAYANAN
KARTU PENCARI KERJA MELALUI APLIKASI *JOGJA SMART*
SERVICE DI KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Monica Dini Octarisa

NPM : 220514627

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum kenegaraan dan Pemerintahan

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI

**PERAN GENERASI Z DALAM PENGAWASAN PELAYANAN KARTU
PENCARI KERJA MELALUI APLIKASI *JOGJA SMART SERVICE* DI
KOTA YOGYAKARTA**



**Diajukan Oleh:
Monica Dini Octarisa**

**NPM : 220514627
Program Studi : Hukum
Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendadaran

Pada Tanggal 25 Januari 2026

Dosen Pembimbing

B. Hengky Widhi Antoro, S.H., M.H

HALAMN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

PERAN GENERASI Z DALAM PENGAWASAN PELAYANAN

KARTU PENCARI KERJA MELALUI APLIKASI *JOGJA*

***SMART SERVICE* DI KOTA YOGYAKARTA**



Skripsi telah dipertahankan di hadapan

Tim Penguji

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 6 Maret 2026

Tempat : Ruang Pendadaran 1, Lt. 2 Fak Hukum UAJY

Susunan Tim Penguji:

Ketua Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.

Sekretaris Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Anggota B. Hengky Widhi A., S.H., M.H.

Tanda Tangan

.....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penulisan hukum/skripsi dengan judul "Peran Generasi Z Dalam Pengawasan Pelayanan Kartu Pencari Kerja Melalui *Aplikasi Jogja Smart Service* Di Kota Yogyakarta" dengan baik dan lancar yang mana penulisan hukum/skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat perolehan gelar Sarjana Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap penulisan hukum ini dapat memberikan manfaat di bidang hukum bagi penulis maupun bagi pembaca. Proses penulisan hukum ini pun penulis mendapatkan banyak pertolongan dari berbagai pihak yang dengan tulus memberikan saran dan kritik yang membangun demi hasil yang terbaik. Oleh karena hal tersebut, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu membantu dan menyertai dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis, memberikan kekuatan di saat lemah, memberikan harapan di saat putus asa, dan memberikan berkat yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik. Hanya dengan kasih karunia-Nya penulis dapat melewati setiap tantangan dan rintangan yang ada.
2. Cinta pertama dalam kehidupan penulis, yaitu Bapak Yohanes yang merupakan sosok papa yang menjadi sumber kekuatan dan alasan penulis untuk terus bertahan hingga detik ini. Terimakasih Papa untuk setiap kasih sayang yang begitu besar dan tulus, untuk setiap nasihat bijak yang menuntun langkah penulis, untuk motivasi yang tak pernah putus, untuk semangat yang selalu diberikan, dan untuk doa-doa terbaik yang dipanjatkan untuk penulis.
3. Mama tersayang yang menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis dan juga alasan penulis bertahan sampai saat ini, yang tak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada tara. Terimakasih untuk setiap kata-kata

semangat yang selalu menguatkan penulis sehingga penulis berada disini ini.

4. Kebanggaan penulis yaitu adik-adik tersayang Vigo dan Jona yang selalu menjadi penyemangat dan penghibur di kala penulis merasa lelah, Semoga kalian dapat tumbuh menjadi pribadi yang baik dan sukses di masa depan.
5. Seluruh keluarga tercinta Alm. Kakek dan Nenek, Om dan Tante yang selalu mendoakan dan menyayangi penulis dengan tulus. Terimakasih untuk setiap doa yang dipanjatkan, untuk setiap dukungan yang diberikan.
6. Ibu Prof. Dr. Anita Christiani, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan segenap Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
7. Bapak Hengky Widhi A., S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Penulisan Hukum yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, memberikan masukan yang sangat berharga, serta meluangkan waktu di tengah kesibukan untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini. Terimakasih atas ilmu, nasihat, dan kesabaran Bapak yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik.
8. Ibu Dr. Dra. MD. Susilawati, M.Hum. dan Bapak Reinardus Budi Prasetyo, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terimakasih atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan sehingga penulis dapat menjalani proses akademik dengan baik dan lancar.
9. Bapak Soko Marhendi selaku pengantar kerja ahli pertama di Dinas Sosial, tenaga kerja dan transmigrasi yang telah membantu penelitian dalam penulisan hukum ini dengan memberikan informasi, data, dan penjelasan yang sangat bermanfaat. Terimakasih atas waktu,

kesabaran, dan kesediaan Bapak dalam membantu penulis melakukan penelitian sehingga penulisan hukum ini dapat diselesaikan dengan baik.

10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Jaferino yang selalu menjadi penyemangat. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, maupun waktu kepada penulis. Sudah selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Sahabat tersayang penulis sekaligus penulis anggap sebagai saudara yaitu Maria Nansi, Laura Terra, dan Gladys Zefanya yang selalu ada untuk penulis dalam suka maupun duka. Terimakasih telah menjadi teman berbagi cerita, teman curhat, teman bercanda, dan teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat kepada penulis.
12. Sahabat satu suku Helma, Myrel, Anne, Claudia yang memberikan dukungan, kebersamaan, dan pengalaman yang tak terlupakan. Terimakasih telah menjadi keluarga penulis di perantauan.
13. Sahabat KKN yaitu Titly, Rumly, dan Ditly yang telah berbagi pengalaman berharga selama masa KKN, memberikan dukungan, kerjasama yang solid dan sahabat SMA tersayang Florencia, Ellyn, dan Yudith yang meskipun terpisah jarak namun selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa kepada penulis.
14. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan. Terimakasih atas dedikasi dan pengabdian dalam mendidik mahasiswa sehingga penulis dapat berkembang secara akademik maupun personal.
15. Staf Tata Usaha dan seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu kelancaran administrasi,

memberikan pelayanan yang ramah, dan memfasilitasi kebutuhan akademik penulis selama menempuh pendidikan. Terimakasih atas kesabaran dan kebaikan hati dalam melayani mahasiswa.

16. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, dan kebersamaan yang luar biasa selama masa perkuliahan.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung, dan berkontribusi dalam penyelesaian penulisan hukum ini. Terimakasih atas segala bentuk bantuan, doa, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
18. Terakhir, untuk diri penulis sendiri yang telah berjuang keras, bertahan dalam menghadapi setiap tantangan, tidak menyerah meskipun berkali-kali merasa lelah dan ingin menyerah, serta berhasil menyelesaikan penulisan hukum ini. Terimakasih telah kuat, sabar, dan terus berusaha.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya

Yogyakarta, 24 Februari 2026



Monica Dini Octarisa

ABSTRAK

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik membuka ruang partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam melakukan pengawasan, termasuk oleh Generasi Z sebagai generasi yang memiliki literasi digital tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Generasi Z dalam pengawasan pelayanan Kartu Pencari Kerja di Kota Yogyakarta serta mengidentifikasi kendala dan solusi dalam pelaksanaan pengawasan tersebut. Pengawasan pelayanan publik oleh masyarakat merupakan bentuk pengawasan eksternal sebagaimana diatur dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan kualitatif, melalui pengumpulan data primer berupa wawancara dan kuesioner kepada Generasi Z sebagai pengguna layanan, serta data sekunder berupa peraturan perundang-undangan dan literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z berperan sebagai pengawas eksternal melalui pemberian masukan, pengaduan, dan evaluasi terhadap pelayanan Kartu Pencari Kerja, dengan memanfaatkan sarana digital sebagai media pengawasan. Namun, pelaksanaan pengawasan tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pemahaman terhadap mekanisme pengawasan formal dan belum optimalnya tindak lanjut pengaduan oleh penyelenggara layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan edukasi hukum, peningkatan mekanisme tindak lanjut pengaduan, serta sinergi antara penyelenggara pelayanan dan Generasi Z guna mewujudkan pelayanan Kartu Pencari Kerja yang transparan, akuntabel, dan berkualitas.

Kata kunci: Generasi Z, Pengawasan Pelayanan Publik, Kartu Pencari Kerja, Pasal 35 UU Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The digital transformation of public services has expanded opportunities for public participation in supervising service delivery, particularly by Generation Z as a digitally literate generation. This study aims to analyze the role of Generation Z in supervising the Job Seeker Card public service in Yogyakarta City, as well as to identify the obstacles and solutions in the implementation of such supervision. Public supervision of public services constitutes a form of external supervision as stipulated in Article 35 of Law Number 25 of 2009 on Public Services. This research employs an empirical legal research method with a qualitative approach, using primary data obtained through interviews and questionnaires distributed to Generation Z as service users, and secondary data consisting of laws and regulations as well as relevant literature. The findings indicate that Generation Z plays a role as an external supervisor by providing feedback, submitting complaints, and evaluating the Job Seeker Card service, utilizing digital platforms as a medium of supervision. However, the effectiveness of this supervision remains constrained by limited understanding of formal supervisory mechanisms and the suboptimal follow-up of complaints by service providers. Therefore, strengthening legal awareness, improving complaint follow-up mechanisms, and enhancing collaboration between service providers and Generation Z are necessary to achieve transparent, accountable, and high-quality Job Seeker Card public services.

Keywords: Generation Z, Public Service Supervision, Job Seeker Card, Article 35 of Law Number 25 of 2009.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
HALAMAN PERSETUJUAN PENULISAN SKRIPSI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
PERNYATAAN KEASLIAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
F. Batasan Konsep	14
G. Metode Penelitian	17
BAB II PEMBAHASAN	21
A. Konsep Pengawasan Terhadap Layanan Publik Berupa Kartu Pencari Kerja	21
B. Peran Generasi Z Dalam Pengawasan Pelayanan Kartu Pencari Kerja Melalui Aplikasi Jogja Smart Service	41
C. Kendala Dan Solusi Dalam Pengawasan Oleh Generasi Z Terhadap Pelayanan Kartu Pencari Kerja.....	65
BAB III PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Profil Usia Responden Generasi Z	42
Tabel 2. 2 Metode Pendaftaran Kartu Pencari Kerja	43
Tabel 2. 3 Jenis kendala yang dialami.....	43
Tabel 2. 4 Tingkat Kepuasan terhadap Aspek-Aspek Layanan	45
Tabel 2. 5 Pengetahuan tentang Hak Mengawasi Pelayanan Publik	46
Tabel 2. 6 Pentingnya Generasi Z Aktif Mengawasi Pelayanan Publik	47
Tabel 2. 7 Jenis Feedback yang Disampaikan	49
Tabel 2. 8 Media Penyampaian Feedback oleh Generasi Z	50
Tabel 2. 9 Responsivitas Dinas/Pengelola JSS terhadap Feedback	51
Tabel 2. 10 Perbaikan Layanan Setelah Feedback Diberikan	52
Tabel 2. 11 Tingkat responsivitas	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pengalaman Memberikan Feedback/Kritik/Saran	48
---	----

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli dari penulis dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti melakukan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku

Yogyakarta, 24 Februari 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Monica Dini Octarisa', with a stylized, cursive script.

Monica Dini Octarisa