

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang pesat telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Kemajuan teknologi digital memungkinkan terciptanya sistem yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Di Indonesia, transformasi digital ini ditandai dengan munculnya berbagai inovasi *e-government* yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga membuka ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kemudian dijadikan landasan strategis dalam mengembangkan layanan publik yang terintegrasi secara digital, sehingga mampu menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, akurat, dan akuntabel.¹

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memberikan kemanfaatan bagi masyarakat dan menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja pemerintahan. Sebagai fungsi esensial pemerintahan, pelayanan publik perlu mampu memberikan layanan secara cepat, akurat, transparan, dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa terkecuali. Namun dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti maladministrasi, kurangnya transparansi, dan ketidaksesuaian dengan standar pelayanan yang telah

¹ Yuli Santri Isma, Depita Kardiati, Syarifah Chairunnisak, 2025, Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik, *Journal Of Administrative And Social Science*, Indonesia, Volume 6, Nomor 2, hlm. 66-77.

ditentukan.² Oleh karena itu, dalam konteks pembangunan pelayanan publik di Indonesia, penerapan prinsip *Good Governance* sangat diperlukan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. *Good Governance* menuntut adanya mekanisme pengawasan yang kuat, partisipasi aktif masyarakat, serta pengelolaan sumber daya secara efisien dan bertanggung jawab, yang menjadi landasan penting bagi pengembangan layanan publik modern yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.³

Pelayanan publik di Indonesia telah mengalami pergeseran paradigma dari sistem konvensional menuju era yang lebih modern dengan berbasis teknologi digital. Transformasi ini merupakan respon terhadap tuntutan masyarakat akan efisiensi dan kemudahan akses layanan.⁴ Beberapa pemerintahan daerah telah merancang dan mengimplementasikan sistem *e-government* sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi *e-government* ini tidak hanya bertujuan untuk mempermudah akses layanan, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah yang progresif telah memanfaatkan *platform digital* untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan yang dibutuhkan secara lebih efisien dan efektif. Transformasi ini juga sejalan dengan komitmen pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan tata kelola pemerintahan yang baik.⁵

² Siti Marwiyah, 2023, *Buku Pelayanan Publik di Era Digitalisasi, Indonesia*, Probolinggo, diakses 12 Oktober 2025, hlm. 47.

³ Reydonnyzar Moenek, H.Dadang Suwanda, 2019, *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah*, PT. Remaja Rosdakarya, Indonesia, Bandung, hal. 65.

⁴ Siti Marwiyah, 2023, *Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, Indonesia, Probolinggo, hlm. 61.

⁵ Marulitua Tambunan, Timbul Dampak, 2025, Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik Tambunan, *Jurnal Komunikasi dan administrasi publik*, Vol 12/No-1/Juni/2025, hlm. 281-288.

Pemerintah Daerah telah mengembangkan *Jogja Smart Service (JSS)* sebagai *platform digital* terintegrasi yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses beragam layanan publik, termasuk layanan Kartu Pencari Kerja. Penerapan *Jogja Smart Service (JSS)* di Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan implementasi dari konsep *Smart City* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, keberlanjutan lingkungan, dan kualitas hidup warga.⁶ Pelaksanaan JSS di DIY didasarkan pada regulasi peraturan daerah yang memberikan landasan hukum bagi pengembangan layanan digital ini. *Platform JSS* menggabungkan berbagai data layanan yang lengkap dan sistem yang mendukung berbasis lokasi (*location-based services*) serta *single sign-on*, sehingga akses layanan menjadi lebih mudah dan terintegrasi.⁷ Melalui JSS, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan administrasi pemerintahan, melakukan pengaduan, dan memantau perkembangan layanan secara real-time. Data menunjukkan bahwa penggunaan JSS terus meningkat signifikan, dengan jumlah pengguna aktif mencapai puluhan ribu, khususnya di kalangan generasi muda yang memiliki tingkat literasi digital tinggi.

Pada prakteknya pelaksanaan JSS telah memberikan kemudahan namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kesalahan dan kendala yang perlu mendapat perhatian serius, salah satunya dari sektor pengawasan. Pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menjadi aspek krusial yang menentukan keberhasilan dan kualitas layanan tersebut. Pengawasan publik dilakukan tidak hanya secara internal oleh penyelenggara layanan, tetapi juga secara eksternal oleh masyarakat dan lembaga independen

⁶ Muhammad Gilang Gumilar, 2019, Inovasi Pemerintah Daerah *Jogja Smart Service* Dalam Menciptakan Smart And Liveable Di Kota, *Jurnal Gama Societa*, Sekolah Vokasi, Yogyakarta, Vol 3/No-1/Mei/2019, hlm. 19.

⁷ Novia Wahyu Indriyani, 2021, Pemanfaatan Aplikasi *Jogja Smart Service (JSS)* oleh Masyarakat Kota Yogyakarta sebagai Aplikasi Layanan Publik untuk Mewujudkan *Jogja Smart City*, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, hal 5.

seperti Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Pengawasan internal dilakukan oleh instansi penyelenggara layanan itu sendiri melalui mekanisme evaluasi dan monitoring kinerja secara berkala. Sementara itu, pengawasan eksternal berperan sebagai kontrol sosial yang membantu mengawasi dan mendorong akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan sesuai aturan yang berlaku.⁸ Pengawasan eksternal oleh masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia sudah diatur secara jelas dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk memperoleh informasi, mendapatkan layanan berkualitas, dan menyampaikan pengaduan. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur mekanisme partisipasi masyarakat dalam pengawasan, seperti pelaporan dan pengaduan, baik langsung maupun melalui media elektronik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI memberikan wadah formal bagi masyarakat untuk melaporkan maladministrasi dalam pelayanan publik, seperti keterlambatan, penyimpangan prosedur, dan diskriminasi. Dengan demikian, masyarakat memegang peran penting sebagai kontrol sosial dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan publik melalui partisipasi aktif yang dijamin oleh peraturan tersebut.⁹ Peran aktif masyarakat sebagai pengawas eksternal menjadi sangat penting untuk memberikan masukan, laporan, dan pengaduan yang dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Dalam konteks ini, generasi muda, khususnya

⁸ Andi Setyo Pambudi, Rahmat Hidayat, 2022, Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional, *Bappenas Working Papers*, Vol 5/No-2/2022/, hal 27, diakses 13 Oktober 2025.

⁹ Upi Fitriyanti, 2020, Pengawasan Pelayanan Publik, hlm. 1. [Pengawasan Pelayanan Publik - Ombudsman RI](#), diakses 2 Oktober 2025.

Generasi Z yang dikenal sebagai digital natives dan pengguna aktif teknologi digital, memiliki potensi besar untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik melalui *platform digital* seperti JSS.¹⁰

Generasi Z merupakan generasi yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, yang akrab dengan teknologi informasi dan memiliki peran penting dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas layanan publik di era digital. Sebagai generasi yang lahir dan tumbuh di era digital, mereka aktif menggunakan *platform online* untuk berpartisipasi dalam pengawasan sosial dan pemerintahan, termasuk melalui aplikasi *smart city* seperti JSS. *Platform digital* ini memungkinkan Generasi Z untuk berperan sebagai pengawas eksternal dengan memberikan umpan balik, melaporkan keluhan, dan memantau kualitas pelayanan secara *real-time*, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan publik.¹¹ Hal ini relevan dengan konteks layanan Kartu Pencari Kerja, yang merupakan salah satu program pemerintah untuk mendukung pencari kerja, terutama di kota-kota besar seperti Yogyakarta. Tingkat literasi digital dan penetrasi teknologi yang tinggi di kalangan Generasi Z membuat mereka sering kali terlibat secara proaktif dalam menggunakan saluran pengaduan daring sebagai sarana partisipasi sosial, khususnya dalam memantau transparansi serta akuntabilitas pada program Kartu Pencari Kerja.

Meskipun Generasi Z memiliki potensi besar sebagai pengawas layanan publik melalui *platform digital*, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realisasi peran mereka. Efektivitas pengawasan oleh generasi ini masih menghadapi sejumlah tantangan yang

¹⁰ Muklis Al'Anam, Hendro Prabowo, 2025, Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia: Studi Komparatif Nationale Ombudsman dan Riksdagens Ombudsman, *Jurnal UII*, Vol 10, No.1, hal 5, diakses 17 Oktober 2025.

¹¹ Muhammad Gilang Gumilar, 2019, Inovasi Pemerintah Daerah *Jogja Smart Service* Dalam Menciptakan Smart And Liveable Di Kota, *Jurnal Gama Societa*, Sekolah Vokasi, Yogyakarta, Vol 3/No-1/Mei/2019, hlm. 21.

signifikan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya motivasi dan profesionalisme dalam menjalankan pengawasan secara formal. Generasi Z cenderung melakukan pengawasan yang bersifat informal melalui media sosial yang viral, namun jarang berlanjut pada pelaporan resmi ke lembaga pengawas. Hal ini menyebabkan pengawasan menjadi kurang efektif dalam mendorong perubahan nyata dan peningkatan kualitas layanan. Selain itu, pemahaman yang belum cukup mendalam mengenai prosedur formal pengawasan dan mekanisme pelaporan resmi menjadi hambatan penting bagi mereka untuk mengambil peran pengawas secara optimal. Variasi motivasi dalam melakukan pengawasan juga mempengaruhi konsistensi dan kualitas pengawasan yang dilakukan oleh Generasi Z.¹²

Integrasi dan pemanfaatan pelaporan pengawasan masyarakat melalui *platform digital* seperti JSS belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat keterbatasan dalam sistem pengelolaan laporan dan mekanisme tindak lanjut yang menyebabkan beberapa pengaduan masyarakat tentang penyalahgunaan wewenang atau pelayanan yang tidak sesuai standar kurang mendapat respons yang memadai. Perlunya penguatan mekanisme tindak lanjut laporan dalam sistem aplikasi agar masukan dari pengguna benar-benar berdampak pada peningkatan layanan menjadi isu krusial yang harus diperhatikan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan pengguna layanan, terutama pada layanan Kartu Pencari Kerja, dan menunjukkan perlunya perbaikan sistem kolaborasi antara pengawas eksternal, termasuk Generasi Z, dengan instansi penyelenggara pelayanan. Dengan meningkatnya transformasi digital di bidang layanan publik, penguatan regulasi, edukasi, serta mekanisme yang mendukung partisipasi dan pengawasan formal oleh generasi muda menjadi krusial untuk menciptakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

¹² Muklis Al'Anam, Hendro Prabowo, 2025, Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia: Studi Komparatif Nationale Ombudsman dan Riksdagens Ombudsman, *Jurnal UII*, Vol 10, No.1gover, hal 6-7, diakses 3 November 2025.

Topik ini diangkat karena melihat besarnya potensi Generasi Z sebagai agen perubahan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Generasi Z memiliki kemampuan tinggi dalam mengadaptasi inovasi digital dan memanfaatkan perangkat teknologi untuk berpartisipasi aktif dalam berbagai aspek sosial, termasuk pengawasan pelayanan publik. Melalui pengawasan eksternal yang partisipatif, generasi ini berpeluang memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, khususnya pada layanan ketenagakerjaan di Kota Yogyakarta yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, topik pengawasan layanan publik berbasis aplikasi digital seperti JSS belum banyak mendapat perhatian mendalam dalam penelitian sebelumnya, sehingga studi ini mengisi celah riset penting dalam bidang *e-government* dan partisipasi digital masyarakat.¹³

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan sinergi dan kolaborasi dalam pengawasan layanan publik, melahirkan inovasi tata kelola yang lebih efektif dan responsif. Hal ini sesuai dengan upaya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam transformasi digital pelayanan publik yang berorientasi pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Meski JSS merupakan fondasi pelayanan digital di kota ini, keterlibatan optimal Generasi Z sebagai pengawas eksternal merupakan peluang penting untuk meningkatkan mutu layanan publik, terutama dalam bidang ketenagakerjaan yang krusial bagi generasi muda. Pengembangan pemberdayaan dan kolaborasi pengguna, khususnya dari Generasi Z, dalam aspek pengawasan belum maksimal dan perlu dirancang secara sistematis agar berdampak signifikan pada peningkatan kualitas layanan publik di Yogyakarta. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan dari sisi akademik, tetapi juga memiliki nilai signifikan dalam

¹³ Ibid.

pengembangan praktik pengawasan layanan publik berbasis digital di daerah, khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Generasi Z dalam pengawasan pelayanan kartu pencari kerja melalui aplikasi *Jogja Smart Service*?
2. Apa yang menjadi kendala dan solusi dalam pengawasan yang dilakukan oleh Generasi Z dalam pelayanan kartu pencari kerja melalui aplikasi *Jogja Smart Service*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Peran Generasi Z dalam pengawasan pelayanan kartu pencari kerja melalui aplikasi JSS.
2. Mengetahui dan mengidentifikasi kendala dan solusi dalam pengawasan yang dilakukan oleh Generasi Z guna mengatasi kendala-kendala tersebut dan mengoptimalkan peran Generasi Z dalam pengawasan pelayanan publik berbasis digital untuk mewujudkan pelayanan Kartu Pencari Kerja yang lebih berkualitas, transparan, dan akuntabel.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian terdiri dari:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang Hukum Administrasi Negara dan Hukum Ketenagakerjaan yang berkaitan dengan pengawasan pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, penelitian ini

diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai partisipasi masyarakat, khususnya Generasi Z, dalam pengawasan pelayanan publik sebagai wujud penerapan prinsip *good governance* dan asas keterbukaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak yang terkait dengan pengembangan dan implementasi *platform* JSS di kota Yogyakarta.

a. Pemerintah Kota Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Pencari Kerja melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS), khususnya dalam aspek transparansi, responsivitas, dan mekanisme pengawasan berbasis partisipasi masyarakat.

b. Generasi Z Sebagai Pengguna Aktif

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai peran dan hak masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, serta mendorong partisipasi aktif Generasi Z dalam memastikan pelayanan berjalan sesuai prinsip akuntabilitas dan keterbukaan.

c. Peneliti dan Akademis

Penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dan rujukan dalam pengembangan penelitian lebih lanjut terkait pengawasan pelayanan publik berbasis digital dan partisipasi masyarakat dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian Penelitian merupakan paparan bahwa peneliti yang dilakukan berbeda atau memiliki kebaruan di bandingkan dengan penelitian lain dalam bentuk penulisan hukum, Baik dari luar maupun dalam Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian membandingkan dengan 3 penulisan hukum atau skripsi dengan topik yang serupa, yaitu:

1. Laras Palupi Kusumo Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.¹⁴

a. Judul : Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Berkaitan dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)

b. Rumusan Masalah :

1) Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)?

2) Apa kendala dan solusi dalam implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik berkaitan dengan partisipasi masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)?

c. Hasil Penelitian :

Berdasarkan hasil penelitian terkait pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan partisipasi masyarakat di Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa Komunitas Sahabat Ombudsman sebagai pelaksana memiliki berbagai program penting. Program tersebut meliputi advokasi terhadap masalah pelayanan publik seperti kondisi jalan berbahaya di Jalan Selokan Mataran, pendampingan terkait masalah pemasangan internet oleh penyedia layanan di Padukuhan Joho, serta kegiatan seminar dan penyuluhan kepada masyarakat. Selain itu, mereka juga rutin melakukan survei untuk mengevaluasi pelayanan publik. Keseluruhan program ini menunjukkan peran aktif komunitas dalam mendorong partisipasi masyarakat dan pengawasan kualitas

¹⁴ Laras Palupi Kusumo. 2021, *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Berkaitan dengan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasus di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta)*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang. Indonesia.

pelayanan publik di Yogyakarta. Komunitas Sahabat Ombudsman sebagai pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terkait partisipasi masyarakat menghadapi sejumlah kendala dalam pelaksanaannya. Salah satu tantangan utama adalah kesulitan menggerakkan anggota komunitasnya, serta masih adanya instansi dan masyarakat yang belum mengetahui keberadaan komunitas ini. Selain itu, situasi pandemi menghambat pelaksanaan kegiatan-kegiatan komunitas. Selain itu, Komunitas Sahabat Ombudsman di Yogyakarta belum memiliki pengakuan legal atau legalitas tertulis dari Lembaga Ombudsman RI Perwakilan DIY. Kondisi ini menjadi hambatan dalam pengoptimalan peran komunitas dalam mengawasi dan meningkatkan pelayanan publik.

d. Perbedaan dengan penelitian yang akan disusun :

Dalam penelitian yang di lakukan oleh Laras Palupi Kusumo menitikberatkan pada implementasi UU No. 25 Tahun 2009 secara lebih umum dalam kaitannya dengan partisipasi masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Yogyakarta, mengevaluasi kendala, solusi, serta pelaksanaan UU dalam konteks lembaga pengawasan formal dan partisipasi masyarakat secara luas tanpa membatasi pada kelompok usia atau layanan spesifik. Dengan demikian, skripsi Anda lebih spesifik dan terfokus pada konteks digital dan generasi Z, sementara skripsi lain bersifat makro dan menyeluruh terkait penerapan undang-undang dan peran Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Yogyakarta. Namun dalam penelitian yang saya bahas yaitu meneliti peran Generasi Z sebagai pengawas eksternal yang bersifat partisipatif melalui platform digital JSS dalam layanan kartu pencari kerja di Kota Yogyakarta.

2. Yuhandika Yuman Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol¹⁵

a. Judul : Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara.

b. Rumusan Masalah :

1) Berdasarkan keseluruhan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam hal ini adalah bagaimana strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam menangani pengaduan masyarakat atas pelayanan publik ?

c. Hasil Penelitian :

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat telah melaksanakan fungsi pengawasan pelayanan publik melalui penerimaan dan penanganan laporan masyarakat yang setiap tahunnya menunjukkan jumlah cukup signifikan. Laporan tersebut paling banyak berkaitan dengan sektor agraria, pendidikan, kepolisian, kepegawaian, hak sipil dan politik, serta pemerintahan daerah. Dalam menindaklanjuti pengaduan, Ombudsman melakukan klarifikasi tertulis, investigasi lapangan, pemberian rekomendasi, serta monitoring, baik berdasarkan laporan masyarakat maupun atas inisiatif sendiri. Namun, dalam pelaksanaannya Ombudsman masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran yang terbatas, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi Ombudsman, serta adanya hambatan koordinasi dan intervensi eksternal. Oleh karena itu, permasalahan utama yang dikaji adalah bagaimana strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam menangani pengaduan masyarakat atas pelayanan

¹⁵ Yuhandika Yuman. 2024, *Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara*, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol. Indonesia.

publik, khususnya dalam mengatasi berbagai kendala tersebut agar pengawasan dapat berjalan secara efektif dan optimal.

d. Perbedaan dengan penelitian yang akan disusun :

Penelitian yang dilakukan oleh Yuhandika Yuman berfokus pada strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam menangani pengaduan masyarakat atas pelayanan publik, dengan menitikberatkan pada peran lembaga pengawas formal dalam menerima, memproses, dan menindaklanjuti laporan serta mengatasi kendala kelembagaan. Sementara itu, penelitian yang akan disusun berbeda karena tidak mengkaji strategi lembaga pengawas formal, melainkan meneliti peran Generasi Z sebagai pengawas eksternal yang bersifat partisipatif dalam pelayanan Kartu Pencari Kerja di Kota Yogyakarta, sehingga fokusnya lebih spesifik pada pengawasan masyarakat berbasis digital dan pada kelompok usia tertentu sebagai subjek pengawasan.

3. Didin Syamsuddin Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.¹⁶

a. Judul : Analisis Pengawasan Ombudsman RI Terhadap Lembaga Pelayanan Publik.

b. Rumusan Masalah :

- 1) Bagaimana Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang?
- 2) Bagaimana Implikasi Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah Terhadap Lembaga Pelayanan Publik di Kota Semarang pada terwujudnya good governance?

c. Hasil Penelitian :

¹⁶ Didin Syamsuddin 2024, Analisis Pengawasan Ombudsman RI terhadap Lembaga Pelayanan Publik, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Walingsongo, Indonesia.

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah terhadap lembaga pelayanan publik di Kota Semarang yang meliputi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kecamatan Ngaliyan, serta SMAN 3 Kota Semarang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yakni Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, Peraturan Ombudsman RI Nomor 43 Tahun 2020, Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, serta Peraturan Ombudsman RI Nomor 41 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pencegahan Maladministrasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan telah sesuai dengan regulasi yang ada serta mampu menjawab permasalahan yang terjadi pada masing-masing lembaga pelayanan publik.

Pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah memberikan implikasi positif yang signifikan terhadap lembaga-lembaga pelayanan publik di Kota Semarang, yaitu berupa peningkatan kinerja serta pelaksanaan saran perbaikan yang diberikan oleh Ombudsman sehingga kualitas pelayanan publik pada setiap lembaga mengalami perbaikan yang nyata. Lebih jauh, pengawasan tersebut juga berimplikasi pada terwujudnya prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi prinsip partisipasi masyarakat, efektivitas, efisiensi, transparansi, profesionalisme, dan kompetensi.

d. Perbedaan dengan penelitian yang akan disusun :

Terdapat perbedaan yang mendasar antara penelitian tersebut dengan penelitian ini. Penelitian di atas berfokus pada pengawasan yang dilakukan oleh lembaga negara, yaitu Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, terhadap beberapa lembaga pelayanan publik di Kota Semarang, sehingga subjek pengawasnya adalah institusi resmi negara. Sedangkan penelitian ini berfokus pada

pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, khususnya Generasi Z, sebagai pengawas eksternal terhadap pelayanan Kartu Pencari Kerja melalui Aplikasi Jogja Smart Service di Kota Yogyakarta. Perbedaan lainnya terletak pada objek layanan yang diteliti, lokasi penelitian, serta pendekatan pengawasan yang digunakan, di mana penelitian ini lebih menekankan pada pemanfaatan teknologi digital berbasis aplikasi sebagai sarana pengawasan oleh generasi muda, yang belum pernah dikaji dalam penelitian sebelumnya.

F. Batasan Konsep

1. Generasi Z

Generasi Z merupakan Generasi yang lahir antara tahun 1997 hingga awal 2012, yang dikenal dengan kemampuannya dalam menguasai teknologi dan aktivitasnya yang intensif di media sosial. Kelompok ini memiliki peran strategis dalam pengawasan sosial, khususnya dalam ranah digital.¹⁷ Generasi Z yang tumbuh dalam lingkungan digital yang matang, sehingga Generasi Z memiliki tingkat kemampuan literasi teknologi yang lebih tinggi, kecenderungan untuk melakukan komunikasi dan interaksi secara digital, serta kecenderungan untuk menyampaikan pendapat dan partisipasi sosial melalui platform elektronik.² Perilaku ini menjadikan Generasi Z lebih responsif terhadap dinamika ruang publik, termasuk dalam konteks aspirasi, kritik, atau pengawasan terhadap kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik.

2. Pengawas Eksternal

Pengawas Eksternal merupakan pihak yang berada di luar struktur organisasi atau instansi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan

¹⁷ Badan Pusat Statistik, 2021, *Statistik Pemuda Indonesia 2018*, Badan Pusat Statistik, Jakarta, hlm. 14–15.

kewenangan penyelenggara negara. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta prinsip transparansi dan akuntabilitas. Dalam sistem hukum Indonesia, pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik dilakukan oleh lembaga negara independen maupun oleh masyarakat. Lembaga negara yang secara khusus memiliki kewenangan melakukan pengawasan eksternal adalah Ombudsman Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Selain itu, masyarakat juga memiliki hak untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memberikan hak kepada masyarakat untuk berpartisipasi, memberikan pengawasan, serta menyampaikan pengaduan atas dugaan penyimpangan atau maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat termasuk dalam kategori pengawas eksternal yang bersifat partisipatif.

3. Layanan Kartu Pencari Kerja

Layanan Kartu Pencari Kerja (AK-1) adalah bentuk pelayanan publik administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah di bidang ketenagakerjaan dalam rangka memberikan pelayanan pendaftaran, pendataan, dan penerbitan tanda bukti pencari kerja kepada masyarakat. Layanan ini mencakup proses pengajuan permohonan, verifikasi data, pencatatan dalam sistem ketenagakerjaan, hingga penerbitan kartu sebagai bukti resmi status pencari kerja. Penyelenggaraan layanan Kartu Pencari Kerja merupakan bagian dari pelayanan penempatan tenaga kerja sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, serta

termasuk dalam kategori pelayanan publik yang wajib dilaksanakan sesuai prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹⁸

4. *Platform Jogja Smart Service*

Platform Jogja Smart Service merupakan aplikasi resmi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Platform ini berfungsi sebagai media penghimpun layanan publik digital yang menyediakan fasilitas interaktif bagi masyarakat, termasuk layanan kartu pencari kerja, dengan fitur-fitur yang mendukung kemudahan akses, pengaduan, serta peningkatan partisipasi masyarakat.¹⁹

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris yang menitikberatkan pada kajian fakta sosial mengenai peran Generasi Z sebagai pengawas eksternal pada layanan kartu pencari kerja melalui *platform* JSS. Proses penelitian dilakukan dengan mencari, mengumpulkan, serta menganalisis informasi yang bersumber langsung dari responden guna memperoleh data primer, yang kemudian dilengkapi oleh data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan:

a. Data Primer

Data Primer diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi subjek penelitian, yaitu Generasi Z yang telah mengakses layanan Kartu Pencari Kerja berdasarkan data yang diperoleh dari

¹⁸ Rahmadhani, Fanni, Faizal Anwar, Rosidin, 2023, Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu, *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, Volume 1 Nomor 1, IPM2KPE, hlm.6.

¹⁹ Jogja Smart Service, *Buku Panduan Jogja Smart Service*, Yogyakarta, hlm. 8.

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta pada bulan November 2025. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian, yakni Generasi Z yang berdomisili di Kota Yogyakarta dan telah mengakses layanan Kartu Pencari Kerja. Kuesioner tersebut disebar untuk memperoleh informasi mengenai bentuk partisipasi serta pengawasan yang dilakukan oleh Generasi Z terhadap penyelenggaraan layanan Kartu Pencari Kerja. Selain melalui kuesioner, data primer juga diperkuat dengan wawancara kepada pihak terkait, yaitu Bapak Soko Marhendi selaku Pengantar Kerja Ahli Pertama pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta. Wawancara ini dilakukan guna memperoleh informasi pendukung serta klarifikasi terhadap data yang diperoleh dari responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, antara lain:

- 1) Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan terkait layanan kartu pencari kerja dan ketentuan terkait pengawasan publik, misalnya:
 - a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b) Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - c) Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
 - d) Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi.

- 2) Bahan Hukum Sekunder berupa literatur, jurnal, buku, penggunaan *platform digital* dalam pengawasan serta responden yang memiliki pengetahuan terkait penelitian saya.

a) Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan responden dan narasumber terkait serta penyebaran kuesioner yang dirancang sedemikian rupa untuk mendapatkan informasi mendalam terkait peran dan pengawasan layanan kartu pencari kerja. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap dokumen-dokumen hukum, jurnal ilmiah, serta literatur pendukung lainnya.

b) Lokasi Penelitian

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Generasi Z (usia 18–28 tahun) yang berdomisili di Kota Yogyakarta dan telah menggunakan layanan Kartu Pencari Kerja. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta, jumlah pengguna layanan Kartu Pencari Kerja pada tahun 2025 (periode Januari–November) tercatat sekitar 3.600 orang, dengan 60% berasal dari kalangan Generasi Z, yaitu kurang lebih 1.778 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif besar, penelitian ini tidak menggunakan teknik sensus, melainkan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu yang berdomisili di Kota Yogyakarta, Generasi Z dan Menggunakan layanan Kartu Pencari Kerja. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada karakteristik dan pengalaman spesifik Generasi Z dalam penggunaan layanan AK-1 berbasis digital.

Data calon responden diperoleh berdasarkan informasi dan data yang diberikan oleh Bapak Soko Marhendi selaku Pengantar Kerja Ahli Pertama pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta. Dari keseluruhan populasi Generasi Z pengguna layanan AK-1, peneliti memperoleh 100 data pengguna sebagai kerangka awal penelitian. Penentuan jumlah 100 data tersebut dilakukan berdasarkan pertimbangan proporsionalitas, keterjangkauan, serta kecukupan data untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dengan tetap menjaga efektivitas pengelolaan dan analisis data dalam konteks penelitian skripsi. Selanjutnya, kuesioner disebarkan kepada 100 calon responden tersebut, dan sebanyak 59 orang menyatakan kesediaannya untuk berpartisipasi serta mengisi form penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel akhir dalam penelitian ini adalah 59 responden. Jumlah tersebut dinilai memadai untuk memberikan gambaran empiris mengenai peran Generasi Z dalam pengawasan pelayanan Kartu Pencari Kerja melalui platform digital.

4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif yang bersumber dari hasil wawancara, baik secara lisan maupun tertulis, serta studi kepustakaan yang dilakukan secara sistematis. Pendekatan penalaran yang digunakan untuk menarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah metode induktif, yaitu proses berpikir yang menggeneralisasi temuan berdasarkan data empiris yang diperoleh di lapangan.