

BAB II

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yang berjudul "Peran Generasi Z dalam Pengawasan Pelayanan Kartu Pencari Kerja Melalui Aplikasi *Jogja Smart Service* di Kota Yogyakarta" yaitu sebagai berikut:

- 1) Peran Generasi Z dalam pengawasan pelayanan Kartu Pencari Kerja di Kota Yogyakarta dalam rangka pemenuhan hak-hak warga sebagai bentuk implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka pemenuhan hak-hak warga negara. Pengawasan pelayanan Kartu Pencari Kerja di Kota Yogyakarta merupakan persimpangan nyata dari kebijakan pemerintah daerah dalam bidang ketenagakerjaan lanjut usia yang berlandaskan pada prinsip pemberdayaan, perlindungan, dan penghormatan terhadap hak-hak warga. Secara yuridis, kebijakan ini sejalan dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur kewajiban pemerintah daerah dalam menjamin pemulihan hak warga di bidang pelayanan publik, khususnya dalam aspek ketenagakerjaan dan pengembangan potensi masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan Kartu Pencari Kerja di Kota Yogyakarta diselenggarakan melalui platform digital *Jogja Smart Service* (JSS) yang terintegrasi dengan program pelayanan ketenagakerjaan. Keberadaan JSS telah memberikan ruang bagi Generasi Z untuk tetap aktif, berinteraksi, dan berpartisipasi dalam kehidupan sosial kemasyarakatan melalui fitur pengawasan dan pengaduan digital. Dengan demikian, JSS tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan administrasi, tetapi juga sebagai instrumen pemenuhan hak-hak warga, khususnya hak atas pelayanan yang berkualitas, hak untuk berorganisasi dan bersosialisasi, serta hak untuk mengembangkan potensi diri secara bermartabat. Hal ini menunjukkan

bahwa kebijakan pelayanan Kartu Pencari Kerja di Kota Yogyakarta telah diimplementasikan secara substantif sesuai dengan tujuan UU No. 25 Tahun 2009, meskipun masih memerlukan penguatan dalam aspek partisipasi dan keberlanjutan.

- 2) Pengawasan pelayanan Kartu Pencari Kerja di Kota Yogyakarta masih menghadapi berbagai kendala baik internal maupun eksternal, namun telah direspons melalui upaya penyelesaian yang bersifat kolaboratif dan berorientasi pada keberlanjutan program. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan Kartu Pencari Kerja di Kota Yogyakarta belum sepenuhnya berjalan optimal akibat sejumlah kendala. Kendala internal meliputi keterbatasan alokasi anggaran yang masih bertumpu pada APBD, sehingga berdampak pada terbatasnya jumlah layanan yang dapat diberikan serta belum meratanya layanan yang diterima oleh seluruh pengguna JSS. Sementara itu, kendala eksternal mencakup kurangnya kesadaran dan partisipasi aktif Generasi Z dalam menggunakan fitur pengawasan dan pengaduan melalui JSS, minimnya kolaborasi dengan lembaga pengawas seperti Ombudsman, serta belum optimalnya mekanisme tindak lanjut pengaduan yang menyebabkan beberapa laporan tidak mendapat respons memadai. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, Pemerintah Kota Yogyakarta telah melakukan berbagai upaya penyelesaian yang bersifat komprehensif. Upaya tersebut meliputi penguatan sistem aplikasi JSS untuk meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas layanan, pelaksanaan sosialisasi dan edukasi kepada Generasi Z mengenai mekanisme pengawasan formal dan penggunaan fitur pengaduan, pembentukan forum partisipatif yang melibatkan generasi muda dalam evaluasi layanan, serta peningkatan koordinasi dengan lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan DIY. Selain itu, dilakukan pula penguatan mekanisme tindak lanjut pengaduan melalui penetapan standar waktu penyelesaian (Service Level Agreement) dan implementasi sistem notifikasi otomatis kepada pelapor. Langkah-

langkah ini diharapkan dapat mengoptimalkan peran Generasi Z sebagai pengawas eksternal dan mewujudkan pelayanan Kartu Pencari Kerja yang lebih berkualitas, transparan, dan akuntabel di Kota Yogyakarta.

B. Saran

1. Kepada Pemerintah Kota Yogyakarta

Melakukan perbaikan dan pengembangan sistem aplikasi JSS secara berkelanjutan untuk meningkatkan stabilitas teknis, kemudahan penggunaan, dan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat. Selain itu, disarankan untuk menerbitkan Peraturan Wali Kota sebagai tindak lanjut Pasal 22 Perda No. 8 Tahun 2024 yang mengatur secara rinci mekanisme pengaduan, standar pelayanan, dan sanksi bagi penyelenggara yang tidak responsif, serta membentuk forum partisipatif yang melibatkan Generasi Z dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan sebagai implementasi prinsip partisipatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Kepada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Yogyakarta

Sebagai pelaksana teknis layanan Kartu Pencari Kerja, Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi perlu menetapkan dan mempublikasikan standar waktu penyelesaian pengaduan (Service Level Agreement) sesuai dengan Pasal 20 dan 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar masyarakat memiliki kepastian mengenai waktu penyelesaian pengaduan mereka. Implementasi sistem notifikasi otomatis kepada pelapor mengenai status tindak lanjut pengaduan perlu segera direalisasikan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pengaduan. Peningkatan kapasitas dan responsivitas petugas layanan dalam menangani pengaduan melalui JSS harus dilakukan melalui pelatihan berkala mengenai pelayanan publik berbasis digital, penanganan pengaduan masyarakat, dan evaluasi kinerja berbasis indikator kepuasan pengguna. Dinas juga perlu menyederhanakan prosedur pendaftaran

Kartu Pencari Kerja dalam aplikasi JSS agar lebih intuitif dan user-friendly bagi pengguna, khususnya Generasi Z, serta melakukan pembenahan teknis secara rutin untuk mengurangi error sistem yang menghambat akses layanan.

3. Kepada Generasi Z sebagai Pengawas Eksternal

Generasi Z sebagai pengguna aktif platform digital dan pengawas eksternal potensial perlu meningkatkan pemahaman mengenai mekanisme pengawasan formal pelayanan publik dan prosedur pelaporan resmi melalui JSS maupun lembaga pengawas seperti Ombudsman agar pengawasan yang dilakukan tidak hanya bersifat informal melalui media sosial tetapi juga berdampak nyata melalui jalur formal. Pengawasan harus dilakukan secara konstruktif, konsisten, dan profesional dengan menyampaikan kritik yang disertai data dan bukti yang jelas serta memberikan saran perbaikan yang aplikatif. Generasi Z juga didorong untuk membentuk atau bergabung dengan kelompok pengawas pelayanan publik berbasis generasi muda yang dapat berfungsi sebagai mitra pemerintah dalam monitoring dan evaluasi pelayanan publik berbasis digital secara terorganisir dan berkelanjutan, sehingga peran pengawasan dapat lebih optimal dan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta.

4. Kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DIY

Sebagai lembaga pengawas independen, Ombudsman RI Perwakilan DIY perlu memperkuat kerja sama dan integrasi sistem dengan platform digital JSS untuk memudahkan eskalasi pengaduan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti oleh penyelenggara layanan sesuai batas waktu yang ditetapkan. Penyelenggaraan program sosialisasi dan edukasi kepada Generasi Z mengenai peran Ombudsman, mekanisme pengaduan maladministrasi, dan tata cara pelaporan formal perlu dilakukan secara berkala melalui kampanye digital, workshop, atau seminar di perguruan tinggi dan komunitas

kepemudaan untuk meningkatkan pemanfaatan lembaga pengawas formal. Ombudsman juga perlu mengembangkan aplikasi atau platform digital yang user-friendly dan terintegrasi dengan platform e-government daerah seperti JSS untuk memudahkan akses masyarakat, khususnya generasi muda yang familiar dengan teknologi digital, dalam menyampaikan laporan maladministrasi pelayanan publik, sehingga fungsi pengawasan eksternal dapat berjalan lebih efektif dan responsif.

5. Kepada Akademis dan Peneliti

Penelitian lanjutan mengenai efektivitas pengawasan partisipatif generasi muda terhadap pelayanan publik digital perlu dilakukan di berbagai sektor layanan dan daerah untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang e-government, partisipasi digital, dan good governance. Akademisi dapat mengembangkan model partisipasi digital yang efektif untuk pengawasan pelayanan publik dengan mempertimbangkan karakteristik demografis, literasi digital, motivasi partisipasi, serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh generasi muda dalam menjalankan fungsi pengawasan. Kajian komparatif mengenai praktik pengawasan pelayanan publik digital oleh generasi muda di berbagai negara juga penting dilakukan untuk mengidentifikasi best practices yang dapat diadopsi dan diadaptasi dalam konteks Indonesia. Perguruan tinggi dapat menjalin kerja sama dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam program pengabdian masyarakat yang fokus pada penguatan kapasitas Generasi Z sebagai pengawas eksternal pelayanan publik digital, sehingga tercipta sinergi antara dunia akademik dan praktik pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amelia Cahyadini, Zainal Muttaqin, dan Anindya Saraswati Ardiwinata, 2023, *Hukum Pengawasan*, PT. Rosda, Bandung, Indonesia.
- Arifuddin Muda Harahap, 2020, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan*, CV. Literasi Nusantara Abadi, Malang.
- Dj. H. Endeh Suhartini dkk., 2020, *Hukum Ketenagakerjaan dan Kebijakan Upah*, Cetakan ke-1, PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Erika Revida dkk., 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hendrik Rosidar, 2020, *Buku Saku Pengawasan dan Advokasi Pelayanan Publik YAA*, Indonesia, Jakarta.
- Ismail Nurdin, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Jogja Smart Service, *Buku Panduan Jogja Smart Service*, Indonesia.
- Reydonnyzar Moenek, H.Dadang Suwanda, 2019, *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah*, PT. Remaja Rosdakarya, Indonesia, Bandung
- Siti Marwiyah, 2023, *Buku Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, Probolinggo, Jakarta Terpadu Kecamatan, CV. Indra Prahasta, Bandung, Indonesia

Jurnal

- Andi Setyo Pambudi, Rahmat Hidayat, 2022, Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik dalam Prioritas Nasional, *Bappenas Working Papers*, Vol 5/No-2/2022/, hal 274,
- Marulitua Tambunan, Timbul Dompok, 2025, Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik Tambunan, *Jurnal Komunikasi dan administrasi publik, Indonesia*.
- Muhammad Gilang Gumilar, 2019, Inovasi Pemerintah Daerah Jogja Smart Service Dalam Menciptakan Smart And Liveable Di Kota, *Jurnal Gama Societa*, Sekolah Vokasi, Yogyakarta
- Putri, F. R., & Angge, I. C. (2025). Karakter Generasi Z Sebagai Ide Penciptaan Karya Seni Dua Dimensi, *Sakala Jurnal Seni Rupa Murni* (Vol. 6, Issue 1).
- Putri Ningsih Sihombing, Marlon Sihombing & Heri Kusmanto, 2025, Analisis Strategi Penguatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, Vol. 7 No. 2.

Yuli Santri Isma, Depita Kardiati, Syarifah Chairunnisak, 2025, Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik, *Journal Of Administrative And Social Science*, Indonesia.

Internet

Hidayat Pratama, 2021, Desain Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia, [Desain Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik - Ombudsman RI](#), Indonesia.

Muklis Al'Anam, Hendro Prabowo, 2025, Peran Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia: Studi Komparatif Nationale Ombudsman dan Riksdagens Ombudsman, <https://journal.uui.ac.id/LexRenaissance/article/view/34687/18446>, Indonesia.

Pemerintah Kota Yogyakarta, JSS Inovasi Digital Dukung e-Government Pemkot Yogya (Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta(2021) <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/18349/jss-inovasi-digital-dukung-e-government-pemkot-yogya-2021-12-06>, Indonesia.

Upi Fitriyanti, 2020, Pengawasan Pelayanan Publik, hlm. 1. [Pengawasan Pelayanan Publik - Ombudsman RI](#), Indonesia.

Skripsi

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

Fatiya Ulfa. (2023). *Partisipasi Politik Mahasiswa Generasi Z Kecamatan Medan Barat* [Skripsi Thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia.

Hakimi, N. M. (2024), *Pengawasan Ombudsman RI Terkait Dugaan Maladministrasi Penundaan Berlarut Dalam Kajian Fiqh Siyasa*, Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh.

Indriyani, N. W. (2021). *Pemanfaatan Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) oleh Masyarakat Kota Yogyakarta sebagai Aplikasi Layanan Publik untuk Mewujudkan Jogja Smart City*. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

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

- Prasetyo, F. D. (2022). *Penerapan Aplikasi Jogja Smart Service dalam mendukung peningkatan Konsep Smart City* [SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD” YOGYAKARTA].
<http://repo.apmd.ac.id/1971/1/18520187%20FERI%20DWI%20PRASETYO%20ok.pdf>
- Sugiarta. (2022). *Penerapan Algoritma Khuth Morris Pratt Dalam Sistem Pendataan Kartu AK I Disnaker Ponorogo*, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Yuhandika Yuman. 2024, *Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara*, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol. Indonesia.

Peraturan Perundang-Undang

- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191).
- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 7).
- Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2021 Nomor 10 Noreg Peraturan Daerah Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Tmbahan Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10).
- Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Dan Pemanfaatan Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi. (Berita Daerah Yogyakarta Tahun 2004 Nomor 21).

Lainnya

Hasil Wawancara dengan Soko Marhendi sebagai pengantar kerja ahli pertama di Dinas Sosial, Tenaga kerja dan Transmigrasi, pada tanggal 24 November 2025 pukul 09.00 WIB.

