



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Transparansi Informasi Terhadap Kepuasan Generasi Z Di Kantor Desa Nangsri Kecamatan Kebakkramat Kabupaten Karanganyar

Diaz Gymnastian¹, Aris Tri Haryanto²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi, Surakarta, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Maret 14, 2026
Revised Maret 15, 2026
Accepted Maret 15, 2026

Kata Kunci:

Kualitas layanan,
Transparansi Informasi,
Kepuasan,
Generasi Z,
Desa

Keywords:

Service Quality,
Information Transparency,
Satisfaction,
Generation Z,
Village

ABSTRAK

Kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat sering kali diukur melalui kualitas layanan publiknya. Studi kuantitatif eksplanatori ini mengevaluasi dampak kualitas pelayanan dan transparansi informasi terhadap kepuasan Generasi Z di Kantor Desa Nangsri, Kebakkramat, Karanganyar melalui pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 94 orang yang diambil secara bertujuan (*purposive*), penelitian ini mengevaluasi hubungan antarvariabel menggunakan model regresi. Hasil analisis data memberikan bukti kuat bahwa peningkatan pada kualitas pelayanan serta transparansi informasi berkontribusi secara nyata dan searah terhadap kepuasan responden, baik ketika diuji secara mandiri maupun secara bersama-sama. Secara spesifik, kualitas pelayanan ditemukan sebagai faktor yang lebih dominan. Hal ini menegaskan bahwa profesionalisme aparatur dan keterbukaan informasi adalah kunci utama dalam memenuhi ekspektasi layanan bagi Generasi Z.

ABSTRACT

Government performance in serving the public is often measured by the quality of its public services. This explanatory quantitative study evaluates the impact of service quality and information transparency on Generation Z satisfaction at the Nangsri Village Office, Kebakkramat, Karanganyar. This study uses a quantitative approach with a purposive sample of 94 people. This study evaluates the relationship between variables using a regression model. The results of the data analysis provide strong evidence that improvements in service quality and information transparency contribute significantly and unidirectionally to respondent satisfaction, both when tested independently and together. Specifically, service quality was found to be a more dominant factor. This confirms that apparatus professionalism and information transparency are the main keys in meeting service expectations for Generation Z.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Diaz Gymnastian
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Slamet Riyadi
Surakarta, Indonesia
Email: diazgymnastian@icloud.com

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas sangat bergantung pada standar pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah memegang tanggung jawab penuh untuk menghadirkan layanan yang efisien, efektif, serta berorientasi pada kepentingan publik. Dalam cakupan administrasi publik modern, esensi pelayanan telah bergeser; bukan lagi sekadar penuntasan prosedur birokrasi, melainkan sejauh mana pemerintah mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang bermutu bagi masyarakat [1].

Kualitas interaksi antara birokrasi dan warga merupakan cermin utama dari efektivitas pemerintah. Sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto [2], pelayanan publik adalah titik temu langsung yang membentuk persepsi masyarakat terhadap performa pemerintah secara holistik. Kepercayaan publik terhadap institusi negara sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat; semakin baik layanan yang diberikan, semakin kuat pula legitimasi dan hubungan antara rakyat dan pemerintahnya.

Pemerintah desa memegang peranan krusial dalam sistem administrasi karena kedekatan geografis dan sosialnya dengan warga. Sebagai unit administratif terdepan, kantor desa menjadi pusat pelayanan utama bagi masyarakat, mulai dari pengurusan dokumen kependudukan hingga akses informasi publik. Mengingat fungsinya yang vital, profesionalisme dan kualitas layanan aparatur desa menjadi penentu utama dalam memupuk kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah di tingkat lokal [7].

Struktur demografi Indonesia saat ini didominasi oleh Generasi Z, sebuah kelompok masyarakat yang tumbuh besar di era digital (digital native). Dengan tingkat literasi teknologi yang mumpuni serta kebiasaan mengakses informasi secara instan, generasi ini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap standar pelayanan publik. Karakteristik tersebut membedakan mereka dari generasi sebelumnya, terutama dalam menuntut efisiensi dan kecepatan layanan yang berbasis teknologi [3], [8]. Bagi Generasi Z, penilaian terhadap pelayanan publik tidak hanya terpaku pada hasil akhir (output), melainkan juga pada kualitas proses yang mereka jalani. Unsur-unsur seperti efisiensi waktu, transparansi informasi, serta responsivitas aparatur menjadi variabel krusial yang membentuk persepsi mereka. Ketidakmampuan instansi dalam menyelaraskan layanan dengan standar ekspektasi ini akan berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan mereka secara signifikan [9], [10].

Di samping aspek kualitas layanan, transparansi informasi memegang peranan vital dalam memacu kepuasan publik. Keterbukaan ini menjamin aksesibilitas masyarakat terhadap kejelasan prosedur, rincian persyaratan, hingga estimasi biaya layanan. Sejalan dengan pemikiran Mardiasmo [4], transparansi merupakan pilar utama tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), di mana akses informasi yang luas berfungsi memperkuat akuntabilitas sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah [11].

Berbagai literatur terdahulu telah mengonfirmasi bahwa kualitas layanan dan transparansi informasi merupakan determinan utama kepuasan publik. Temuan Wulandari dkk. [5] menegaskan adanya korelasi positif antara mutu pelayanan di level pemerintahan desa dengan tingkat kepuasan warga. Sejalan dengan hal tersebut, studi oleh Syeh dkk. [6] menggarisbawahi peran media digital sebagai instrumen strategis untuk memperkuat dukungan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah [12], [13].

Hasil pra-survei terhadap 50 responden Generasi Z di Desa Nangsri mengungkapkan gambaran kepuasan yang bervariasi: 46% responden merasa puas, 22% cukup puas, dan 32% lainnya menyatakan kurang puas. Data tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi warga muda dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Fenomena ini mempertegas urgensi penelitian untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana kualitas pelayanan publik dan transparansi informasi berkontribusi terhadap kepuasan Generasi Z di Kantor Desa Nangsri [14]–[16].

2. METODE

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan desain eksplanatori guna menguji hipotesis penelitian secara empiris. Pendekatan ini dipilih untuk melakukan analisis statistik mengenai sejauh mana variabel kualitas pelayanan publik dan transparansi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Generasi Z.

Studi ini dilakukan di Kantor Desa Nangsri, yang terletak di wilayah Kecamatan Kebakkramat, Kabupaten Karanganyar. Penentuan lokasi tersebut dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa kantor desa merupakan instansi pemerintah terdepan yang berinteraksi langsung dalam menyelenggarakan pelayanan administratif bagi warga.

Subjek penelitian ini mencakup seluruh warga Generasi Z yang pernah mengakses layanan administrasi di Kantor Desa Nangsri. Berdasarkan data kependudukan setempat, tercatat sebanyak 1.480 individu Generasi Z yang telah memanfaatkan layanan publik di desa tersebut dan ditetapkan sebagai populasi dalam studi ini.

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dalam menentukan subjek penelitian. Kriteria yang ditetapkan mencakup individu dari Generasi Z yang pernah berinteraksi secara langsung dengan layanan administrasi di Kantor Desa Nangsri. Untuk memastikan keterwakilan data, ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh total responden sebanyak 94 orang.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui distribusi kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert 5 poin. Instrumen tersebut berfungsi untuk mengevaluasi respons subjek terhadap berbagai pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan publik, transparansi informasi, serta tingkat kepuasan masyarakat. Melalui skala ini, responden dapat mengekspresikan derajat persetujuan mereka secara sistematis.

Sebelum dilakukan pengambilan data primer, instrumen kuesioner terlebih dahulu melalui proses pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk memvalidasi apakah setiap butir pernyataan sudah tepat dalam mengukur variabel penelitian. Di sisi lain, uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin stabilitas dan konsistensi instrumen, sehingga kuesioner tetap memberikan hasil yang serupa meski digunakan dalam situasi atau waktu yang berbeda.

Dengan memanfaatkan SPSS versi 25, penelitian ini menerapkan analisis regresi linear berganda untuk mengestimasi hubungan antara kualitas pelayanan dan transparansi terhadap kepuasan Generasi Z. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) dan uji F (simultan) pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Evaluasi model juga mencakup perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk menentukan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara menyeluruh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil penelitian

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, ditemukan keragaman distribusi data pada seluruh variabel yang diteliti. Pada variabel kualitas pelayanan publik (X_1), skor responden berada pada rentang 37-72 dengan rerata (mean) 61,03 dan deviasi standar 8,65. Untuk variabel transparansi informasi (X_2), tercatat nilai terendah 27 dan tertinggi 50, dengan rata-rata 40,83 serta standar deviasi 5,70. Sementara itu, kepuasan Generasi Z (Y) menunjukkan sebaran skor antara 15-25 dengan nilai rerata (mean) 20,90 dan standar deviasi 2,82. Secara kolektif, capaian rata-rata ini merepresentasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan dan keterbukaan informasi di Kantor Desa Nangsri berada pada kategori baik.

Evaluasi awal terhadap instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan validitas dan keandalan data. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada ketiga variabel kualitas pelayanan publik, transparansi informasi, dan kepuasan Generasi Z memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Sementara itu, uji reliabilitas

menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,882 (X1), 0,818 (X2), dan 0,720 (Y). Mengingat seluruh koefisien tersebut melampaui kriteria minimum 0,60, maka instrumen ini terbukti andal (reliabel) dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam tahap analisis data berikutnya.

Seluruh kriteria asumsi klasik dalam model regresi ini telah terpenuhi dengan baik. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi di atas 0,05. Terkait uji multikolinearitas, nilai *Tolerance* sebesar 1,000 dan *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,000 mengonfirmasi bahwa tidak terdapat korelasi antarvariabel independen dalam model ini. Selain itu, uji heteroskedastisitas menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,819 (X1) dan 0,843 (X2). Mengingat kedua nilai tersebut melampaui ambang batas 0,05, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dari analisis ini didefinisikan sebagai berikut:
$$Y = -33,355 + 0,519X_1 + 0,459X_2 + e$$

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	coefisient (β)	t _{hitung}	Sig
constant	-33,355		
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	0,519	4,941	0,000
Transparansi Informasi (X2)	0,459	6,390	0,000

Merujuk pada data yang tersaji dalam Tabel 1, persamaan regresi mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan publik dan transparansi informasi memiliki korelasi searah yang positif terhadap kepuasan Generasi Z. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,519 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel tersebut akan memicu kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,519, dengan asumsi variabel independen lainnya bersifat tetap (*ceteris paribus*). Hal serupa terlihat pada variabel transparansi informasi dengan koefisien sebesar 0,459, yang berarti setiap kenaikan satu satuan transparansi akan meningkatkan kepuasan Generasi Z sebesar 0,459.

Pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun transparansi informasi berpengaruh nyata terhadap kepuasan responden. Variabel kualitas pelayanan (X1) mencatatkan $t_{hitung} 4,941 > t_{tabel} 1,986$ ($p = 0,000$), sehingga hipotesis pertama diterima. Demikian pula dengan variabel transparansi (X2) yang menghasilkan $t_{hitung} 6,390$ dengan signifikansi 0,000. Angka tersebut menunjukkan bahwa penguatan pada aspek transparansi informasi secara efektif mampu mendongkrak tingkat kepuasan kelompok Generasi Z di Desa Nangsri.

Berdasarkan hasil uji F secara simultan, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 33,054 dengan tingkat signifikansi 0,000. Angka tersebut jauh melampaui ambang batas $t_{tabel} (3,10)$, yang mengonfirmasi bahwa variabel kualitas pelayanan publik dan transparansi informasi secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Generasi Z. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini terbukti layak (fit) dan valid untuk menjelaskan dinamika kepuasan pelayanan di Kantor Desa Nangsri.

Hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,421. Temuan ini mencerminkan bahwa kombinasi variabel independen yang diteliti mampu merepresentasikan 42,1% dari total perubahan variabel kepuasan Generasi Z. Adapun 57,9% sisanya merupakan kontribusi dari variabel-variabel yang tidak teridentifikasi dalam studi ini, yang mengindikasikan adanya keterbatasan ruang lingkup variabel dalam model regresi yang digunakan.

3.2 Pembahasan

Kajian ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan publik berdampak signifikan terhadap kepuasan Generasi Z di Kantor Desa Nangsri. Peningkatan mutu layanan yang berfokus pada kecepatan, sikap responsif, dan profesionalisme petugas terbukti mampu mendongkrak kepuasan masyarakat secara

berkelanjutan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya transformasi budaya pelayanan di tingkat desa untuk menyelaraskan dengan harapan dan karakteristik pengguna layanan dari kalangan generasi muda.

Konsistensi temuan ini dengan model SERVQUAL [1], menegaskan pentingnya integrasi dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan publik. Efektivitas implementasi kelima dimensi tersebut berperan krusial dalam membentuk opini positif masyarakat. Dalam perspektif yang lebih luas, peningkatan kualitas pelayanan yang terstandarisasi berdasarkan dimensi-dimensi tersebut terbukti berkontribusi secara signifikan terhadap eskalasi kepuasan warga pada tingkat birokrasi desa.

Di samping faktor kualitas layanan, transparansi informasi secara empiris terbukti menjadi pendorong signifikan bagi kepuasan Generasi Z. Hasil ini menunjukkan bahwa tersedianya informasi yang terbuka mengenai alur birokrasi, syarat administrasi, serta detail biaya memberikan jaminan kepastian hukum bagi warga saat menggunakan layanan publik. Lebih lanjut, pengelolaan transparansi yang efektif merupakan elemen kunci dalam mengukuhkan kepercayaan publik (*public trust*) kepada aparatur desa, mengingat masyarakat diberikan akses untuk mengawasi proses pelayanan secara terang, jujur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan ini selaras dengan prinsip *good governance* yang memposisikan transparansi sebagai pilar fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel. Aksesibilitas terhadap data yang terang dan komprehensif merupakan perwujudan dari prinsip keterbukaan informasi. Hal ini menjamin bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh informasi publik tanpa hambatan pemahaman yang berarti. Secara praktis, hal ini berfungsi untuk meminimalisir ambiguitas dan ketidakpastian dalam alur pelayanan publik, sehingga menciptakan birokrasi yang lebih responsif dan terpercaya di tingkat desa.

Secara simultan, kualitas pelayanan publik dan transparansi informasi terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap pembentukan kepuasan Generasi Z. Temuan ini menegaskan adanya sinergi antarvariabel dalam mengonstruksi persepsi masyarakat terhadap kinerja birokrasi desa. Pelayanan yang bermutu tinggi tanpa dukungan transparansi informasi berisiko memicu ketidakpastian bagi warga, sedangkan keterbukaan informasi yang tidak dibarengi dengan kualitas layanan yang prima tetap tidak akan mampu menghasilkan kepuasan pengguna layanan secara optimal.

Penelitian ini menyoroti bahwa bagi responden Generasi Z, kualitas pelayanan publik tidak hanya dinilai dari kinerja teknis, tetapi juga dari aspek transparansi dan kemudahan aksesibilitas. Kejelasan alur prosedur serta keterbukaan data administratif menjadi faktor determinan yang membentuk persepsi mereka terhadap mutu pelayanan. Hal ini mengindikasikan adanya pergeseran orientasi nilai di mana akses informasi yang cepat dan transparan menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, guna mengoptimalkan kepuasan masyarakat, pemerintah desa perlu mengintegrasikan strategi peningkatan mutu pelayanan publik secara berkesinambungan dengan penguatan transparansi informasi pada setiap lini birokrasi desa.

4. KESIMPULAN

Kajian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dan transparansi informasi berdampak signifikan pada kepuasan Generasi Z. Kualitas pelayanan muncul sebagai faktor paling berpengaruh, di mana kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas desa menjadi elemen esensial yang memicu kepuasan responden. Dengan demikian, Akselerasi kompetensi serta penguatan kapasitas sumber daya manusia di lingkup pemerintahan desa merupakan sebuah pilar strategis. Langkah ini krusial dalam upaya mengoptimalkan tata kelola birokrasi yang lebih responsif dan kompeten dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat yang kian kompleks untuk menjamin keberhasilan pelayanan publik yang memenuhi ekspektasi warga muda.

Keterbukaan informasi merupakan instrumen strategis untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Melalui transparansi syarat administratif, prosedur, dan biaya, masyarakat

mendapatkan kepastian layanan yang transparan dan bebas dari praktik maladministrasi. Kepastian inilah yang menjadi faktor penentu bagi peningkatan kepuasan Generasi Z, yang sangat mengedepankan nilai-nilai akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Pemerintah desa direkomendasikan untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui pelatihan kompetensi petugas, penyederhanaan prosedur, dan digitalisasi informasi publik. Langkah-langkah ini sangat esensial untuk mewujudkan tata kelola pelayanan yang efektif dan transparan. Implementasi kebijakan yang berbasis teknologi akan menjadi kunci utama dalam memenuhi standar kepuasan masyarakat, khususnya bagi Generasi Z yang menjadi subjek utama dalam penelitian ini.

REFERENSI

- [1] A. P. Parasuraman, L. L. Berry, and V. A. Zeithaml, "A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *J. Retail.*, vol. 64, 1988.
- [2] A. Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.
- [3] A. O. Maulana, G. C. Herfanda, and F. Hasan, "Perceived trustworthiness of artificial intelligence implementation in Indonesia public sector services: Gen Z and Millennial perspectives," *J. Akunt. Audit. Indones.*, vol. 26, no. 1, pp. 65–75, 2022, doi: 10.20885/jaa.vol26.iss1.art7.
- [4] Mardiasmo, *AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK- Mardiasmo (2018)*. Yogyakarta: ANDI, 2018.
- [5] D. Wulandari, Rusmiyatun, and Wiyonoroto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo Desi," vol. 29, no. 2, 2024.
- [6] F. F. Syeh, A. S. Amir, and N. Arya, "Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Situs Web Pemerintah Daerah Se-Sulawesi Selatan," *Perspekt. Komun. J. Ilmu Komun. Polit. dan Komun. Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 209–218, 2022.
- [7] B. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- [8] D. Stillman and J. Stillman, *Gen Z @ Work: How the Next Generation Is Transforming the Workplace*. New York: HarperCollins, 2017.
- [9] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. New York: Pearson, 2016.
- [10] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [11] R. E. Freeman, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.
- [12] C. G. Reddick and M. Turner, "Channel choice and public service delivery in the digital era," *Government Information Quarterly*, vol. 29, no. 1, pp. 1–10, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.008>
- [13] T. Bovaird and E. Löffler, *Public Management and Governance*, 3rd ed. London: Routledge, 2016.
- [14] J. Denhardt and R. Denhardt, *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge, 2015.
- [15] United Nations, *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York: United Nations, 2022.
- [16] OECD, *Trust in Government: Public Governance Review*. Paris: OECD Publishing, 2021.