

# Analisis expectancy disconfirmation model untuk menguji kepuasan publik pada pelayanan administrasi kependudukan kota Jakarta Pusat dalam masa tanggap darurat COVID-19 = Expectancy disconfirmation model analysis to test citizen satisfaction over citizen administrative service in central Jakarta during the COVID-19 emergency response period

Citra Dwidya Prastika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20518315&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pandemi COVID-19 menjadi peristiwa yang tidak dapat dihindari oleh seluruh negara di dunia, termasuk Indonesia dan Ibukotanya, DKI Jakarta. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Jakarta Pusat menjadi lokus pada penelitian ini mengingat tingginya riwayat angka incidence rate (IR) COVID-19 yang menghambat penyelenggaraan pelayanan dan tingginya nilai Customer Satisfaction Index (CSI)-nya di tahun 2019. Berdasarkan fakta tersebut, Peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Expectancy Disconfirmation Model untuk Menguji Kepuasan Publik pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jakarta Pusat dalam Masa Tanggap Darurat COVID-19”. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan publik (citizen satisfaction) pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Jakarta Pusat dalam masa tanggap darurat COVID-19 berdasarkan analisis Expectancy Disconfirmation Model (EDM) yang dikembangkan oleh Van Ryzin (2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah teknik kuantitatif melalui instrumen kuesioner yang disebar secara daring. Peneliti menggunakan teknik nonprobability sampling dengan teknik accidental untuk penarikan sampel, dengan ukuran sampel 135 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan publik Kota Jakarta Pusat pada pelayanan Adminduk dalam masa tanggap darurat COVID-19 adalah rendah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan baru dalam penggunaan teori EDM of Citizen Satisfaction oleh Van Ryzin (2013) dengan indikator-indikator yang berasal dari Perceived Service Quality oleh Brady & Cronin (2001), yang menggabungkan dua paradigma: disconfirmation dan performance, dapat menambah daftar penelitian terkait kepuasan publik di Indonesia selain dari penggunaan teori EDM itu sendiri, SERVQUAL, SERVPERF, dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Lebih lanjut, hasil penelitian berupa adanya kecenderungan menjawab mid-point oleh responden yang disinyalir berasal dari fenomena satisficing menjadi faktor yang mempengaruhi analisis EDM, khususnya pada hubungan inti yang ada di dalam model. Namun, kecenderungan menjawab mid-point oleh responden dapat diatasi dengan menggunakan beberapa solusi, seperti penggunaan teknik wawancara mendalam atau beberapa metode yang dapat ditambahkan pada kuesioner: Bogus Pipeline, menghubungkan suatu perilaku dengan identitas yang tidak diinginkan (undesirable identities) terkait perilaku tersebut, Q-sort, dan Item Count.

.....COVID-19 pandemic is an inevitable phenomenon for all countries around the world, including Indonesia and its capital city, DKI Jakarta. Citizen administrative service in Central Jakarta is the locus of this research due to its high incidence rate (IR) COVID-19 which disrupts the implementation of public services and due to its high Customer Satisfaction Index (CSI) in 2019. Based on those facts, the researcher conducts a study titled “Expectancy Disconfirmation Model Analysis to Test Citizen Satisfaction over Citizen Administrative Service in Central Jakarta during the COVID-19 Emergency Response Period”. This

study aims to analyze citizen satisfaction over citizen administrative service in Central Jakarta during the COVID-19 emergency response period based on Expectancy Disconfirmation Model (EDM) by Van Ryzin (2013). This study uses a quantitative data collection technique through online questionnaires. The researcher uses nonprobability sampling with accidental technique and 135 respondents as the sample size. The result of this study shows that Central Jakarta's citizen satisfaction over its citizen administrative service during the COVID-19 emergency response period is low. It can also be discovered that the result provides a new insight for the use of EDM theory of Citizen Satisfaction by Van Ryzin (2013) with indicators derived from Perceived Service Quality by Brady & Cronin (2001), which combines two paradigms: disconfirmation and performance, could contribute to the list of research related to public satisfaction in Indonesia apart from the use of the EDM theory itself, SERVQUAL, SERVPERF, and the Customer Satisfaction Index. Furthermore, the tendency to answer mid-point by respondents, which allegedly comes from the satisficing phenomenon, become a factor that influenced EDM analysis, especially on its core relationships. However, this tendency could be overcome by using several solutions, such as the use of in-depth interview techniques or several methods that could be added to the questionnaire: Bogus Pipeline, linking such behaviors with their associated undesirable identities, Q-sort, and Item Count.