

**Pengaruh Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Diskonfirmasi Sebagai Variabel Intervening
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya)**

Desi Ratnasari

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, UNAIR

Abstract

The purpose of this research is to examine the effect of expectation's level, service performance and disconfirmation on citizen satisfaction's level and to determine whether the expectancy disconfirmation theory is a suitable model empirically to be used to describe citizen satisfaction's level in demographic administration and civil records service. Expectancy disconfirmation theory is the dominant theory in the study of consumer behavior in the case of customer satisfaction in the private sector, while in the public sector, that theory has not been widely used.

This study uses a quantitative approach, explanatory research type, and survey research strategy. The population in this study is users of administration service in Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. To determine the number of samples is using slovin method and the sampling technique used simple random sampling. Instruments in this study was a questionnaire. Techniques of analysis and interpretation data in this research is using path analysis, which correlation and multiple regression as the basis for calculating the path coefficient.

The results of this study showed that expectation's level and service performance effect on disconfirmation with value of R-square is 0.783. Expectation's level, service performance and disconfirmation effect on citizen satisfaction's level with value of R-square is 0.865. From this results can be said that expectancy disconfirmation theory is empirically suitable model to be used in order to explain citizen satisfaction's level in the public sector, especially in the service of demographic and civil records. In addition, this study also shows the way to manage the public's satisfaction.

Keywords: satisfaction, expectation, performance, disconfirmation.

Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia dapat dikatakan masih belum sesuai dengan harapan (*unexpected*). Reformasi birokrasi telah lama digaungkan, namun praktek-praktek seperti KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme); pungli (pungutan liar); proses pelayanan yang berbelit-belit; diskriminatif; dan sebagainya masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia.

Pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat akan membuat masyarakat puas. Kepuasan merupakan hal yang *essential* untuk diwujudkan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Pertama, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dan kedua, kepuasan dalam pemberian pelayanan memiliki hubungan dalam menciptakan kepercayaan (*trust*) terhadap institusi publik yang bersangkutan dan pemerintah, semakin menurunnya tingkat ketidakpuasan klien (masyarakat) memiliki pengaruh kuat dalam meningkatnya kepercayaan (*trust*) terhadap sektor publik (Kampen & De Walle, 2006).

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi

pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Dari tiga jenis pelayanan yang ada tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administratif khususnya administrasi kependudukan dan catatan sipil. Hal tersebut dikarenakan sejak manusia lahir hingga meninggal, manusia terikat dengan urusan-urusan administratif mulai dari akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), hingga akta kematian. Selain itu, dari administrasi kependudukan tersebut akan menghasilkan data kependudukan yang berguna untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UU No. 24 Tahun 2013).

Di Kota Surabaya masih memiliki beberapa permasalahan terkait dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Permasalahan tersebut di antaranya adalah ditemukannya 400 ribu KTP ganda, 1.711.926 penduduk Kota Surabaya belum

memiliki akta kelahiran, berdasar data dispendukcapil, dari 57.445 PNS Surabaya yang belum memiliki akte kelahiran jumlahnya 34.989 orang, hingga permasalahan terkait administrasi penduduk pendatang.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya selalu melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja layanan dari mulai melakukan inovasi layanan yang ditunjukkan dengan adanya *KTP Smasrt Office*, dibentuknya Unit Pengelolaan Pengaduan dan Layanan Informasi Kependudukan, membuka layanan dengan mobil keliling, dan sebagainya. Perbaikan dan peningkatan kinerja layanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dapat dikatakan cukup berhasil karena diikuti dengan peningkatan persentase masyarakat yang menyatakan puas akan kinerja layanan yang diberikan Dispendukcapil Kota Surabaya dari tahun ke tahunnya yang ditunjukkan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1

Hasil Poling Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Tahun	Puas		Cukup		Kurang	
2010	1.153	44,09 %	581	22,22 %	881	33,69 %
2011	974	40,89 %	257	10,79 %	1.151	48,32 %
2012	870	57,85 %	516	34,31 %	118	7,85 %
2013	944	60,05 %	541	34,41 %	87	5,53 %

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Kepuasan merupakan suatu keadaan afektif yang dipengaruhi oleh beberapa hal. Dalam *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), menjelaskan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh ekspektasi (*expectation*), kinerja (*performance*), dan diskonfirmasi (*disconfirmation*). EDT merupakan teori yang dominan dalam studi perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan di sektor swasta (Erevelles and Leavitt, 1992; Oliver, 1997; Yi, 1990 dalam Van Ryzin). *Expectancy Disconfirmation Theory* memandang penilaian kepuasan ditentukan

tidak hanya dengan kinerja produk atau jasa saja tetapi sebuah proses di mana konsumen membandingkan kinerja dengan ekspektasi mereka sebelumnya (Van Ryzin). Perbedaan antara ekspektasi dan kinerja, kesenjangan antara kualitas yang diantisipasi dari barang atau jasa dan kualitas yang benar-benar diterima atau dialami disebut dengan diskonfirmasi (Oliver, 1980; 1997 dalam Van Ryzin).

Ekspektasi merupakan sebuah prediksi, yaitu prediksi awal atau antisipasi terhadap kinerja produk atau jasa (Richard L. Oliver, 1980; 1997 dalam Van Ryzin).

Sedangkan, kinerja merupakan evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa berdasarkan pengalaman konsumsi tertentu (Richard L. Oliver, 1997). Daryanto dan Setyobudi (2014) mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsikan bahwa kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas, dan kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas

Hubungan Tingkat Ekspektasi dengan Diskonfirmasi

Hubungan tingkat ekspektasi dengan diskonfirmasi dapat diketahui dari tiga bentuk diskonfirmasi yang dikemukakan oleh Angel et al, 1990 dalam Daryanto dan Ismanto. Diskonfirmasi positif yaitu kinerja lebih baik dari yang diharapkan artinya ekspektasi rendah. Diskonfirmasi negatif yaitu kinerja lebih buruk dari yang diharapkan artinya ekspektasi tinggi. Sedangkan, konfirmasi yaitu kinerja sama dengan harapan atau ekspektasi.

Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Diskonfirmasi

Hubungan antara kinerja pelayanan dengan diskonfirmasi dapat kita ketahui dari paradigma diskonfirmasi yang dikemukakan oleh Patterson (1993). Hubungan kinerja dengan diskonfirmasi dijelaskan dengan melibatkan ekspektasi. $P < E$ atau *perceived performance* lebih kecil dari *expectation* maka menghasilkan diskonfirmasi negatif; $P = E$ atau *perceived performance* sama dengan *expectation* maka menghasilkan konfirmasi; sedangkan $P > E$ atau *perceived performance* lebih besar dari *expectation* maka menghasilkan diskonfirmasi positif.

Hubungan Tingkat Ekspektasi dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hubungan tingkat ekspektasi dengan tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan secara langsung dan tidak langsung. Hubungan ekspektasi dengan kepuasan secara langsung terjadi karena beberapa alasan. Pertama, konsumen mungkin tidak terlalu mengetahui mengenai kinerja produk atau jasa atau berkaitan dengan adanya sedikit aspek psikologis pada saat konsumsi berlangsung (Richard L. Oliver, 1997). Kedua, konsumen mungkin mengasimilasikan kepuasan mereka terhadap ekspektasi mereka sebelumnya untuk alasan pengurangan ketidaksesuaian dengan ego defensif (Oliver, 1997; Oliver & DeSarbo, 1988).

Sedangkan hubungan tingkat ekspektasi dengan tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan dalam *expectation disconfirmation approach* yang menyatakan bahwa kepuasan yang tinggi dapat melibatkan ekspektasi yang rendah bukan hanya karena kinerja pelayanan yang sangat baik saja, dan kepuasan yang rendah atau ketidakpuasan tidak hanya melibatkan kinerja pelayanan yang buruk tetapi juga karena ekspektasi yang tinggi (Oliver, 2009). Jadi ada proses membandingkan antara ekspektasi awal sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang telah diterima, dimana proses tersebut disebut dengan diskonfirmasi.

Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Dalam *contrast theory* yang dikemukakan oleh Chiou (1999) dalam Tjiptono dan Chandra, apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas, sebaliknya jika kinerja aktual lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen akan tidak puas. Sejalan dengan Chiou, Kotler dan Keller (2006) menyatakan bahwa jika kinerja memenuhi harapan,

pelanggan puas; jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas; dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Hubungan Diskonfirmasi dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

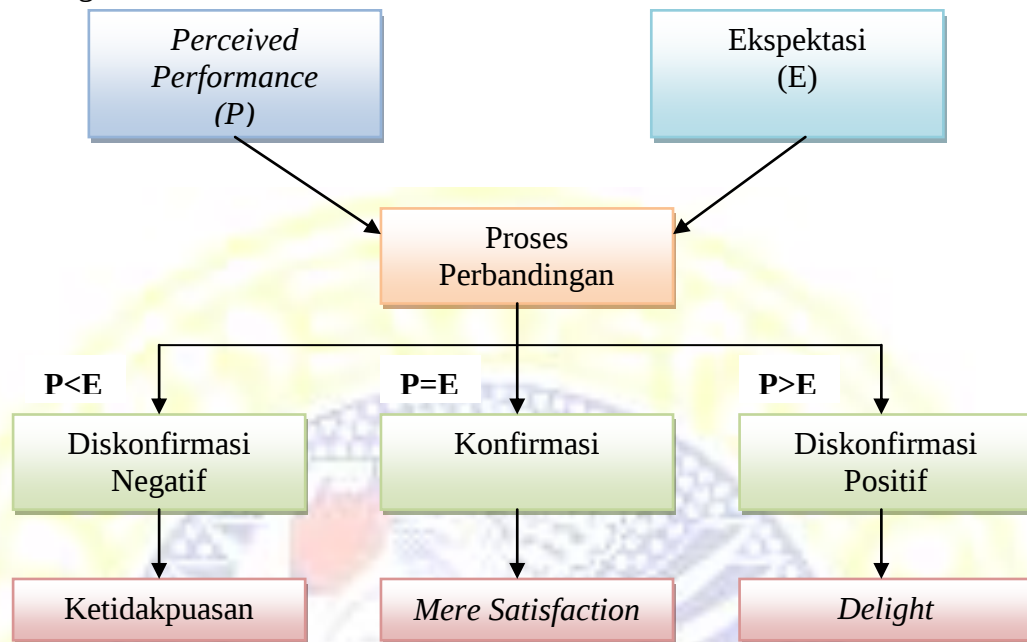


Diagram 1.1
Paradigma Diskonfirmasi

Sumber: Patterson (1993) dalam Tjiptono dan Chandra

Pada diagram 1.1 dapat kita ketahui bahwa diskonfirmasi negatif terjadi ketika *perceived performance* lebih kecil dari ekspektasi sehingga menghasilkan ketidakpuasan. Sedangkan konfirmasi terjadi ketika *perceived*

performance sama dengan ekspektasi sehingga menghasilkan *mere satisfaction*. Diskonfirmasi positif terjadi ketika *perceived performance* lebih besar dari ekspektasi sehingga menghasilkan *delight*.

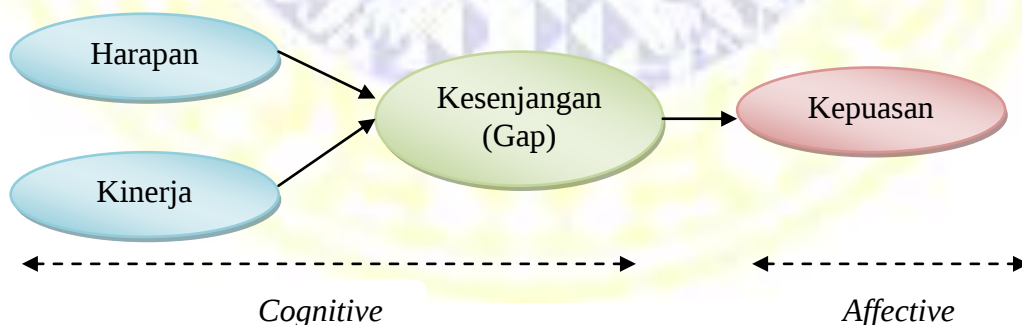


Diagram 1.2 Expectancy Disconfirmation Theory of Satisfaction

Sumber: Ign Heruwasto (2014)

Berdasarkan *multi attribute model*, konsumen akan menilai berbagai hal-hal atau atribut yang terkait dan melekat pada produk dan layanan (Schiffman & Kanuk, 1997 dalam

Heruwasto). Tingkat Ekspektasi merupakan komponen dari logika atau *cognitive* berdasarkan teori tentang sikap (*attitude*) seperti yang telah dijelaskan dalam diagram 1.2.

Diagram 1.2 menjelaskan bahwa menurut teori tentang sikap (*attitude*) dimana logika atau *cognitive* yang mendorong perasaan/emosi atau *affective* konsumen. Penilaian konsumen terhadap kinerja suatu produk dan layanan merupakan bagian dari komponen *cognitive*, demikian juga harapan atau *expectation* dari konsumen. Kesenjangan (*gap*) merupakan proses perhitungan berdasarkan logika, dengan demikian kesenjangan (*gap*) merupakan komponen dari *cognitive* pula.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini variabel tingkat ekspektasi (X_1) diukur dengan tiga indikator yaitu kebutuhan secara personal (*personal needs*), pengetahuan pengguna layanan, dan *enduring service intensifiers*. Variabel kinerja pelayanan (X_2) diukur melalui empat indikator yaitu kepastian biaya dan waktu, kemampuan petugas layanan, daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti fisik. Sedangkan variabel diskonfirmasi (Z), diukur melalui tiga indikator yaitu kesesuaian dengan

kebutuhan secara personal (*personal needs*), kesesuaian dengan pengetahuan pengguna layanan, dan kesesuaian dengan *enduring service intensifiers*. Dan untuk variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y) diukur melalui tiga indikator yaitu tidak adanya komplain/keluhan yang diberikan, terpenuhinya kebutuhan, dan kesesuaian dengan harapan.

Hipotesis

1. Hipotesis kerja satu (H1):
Tingkat ekspektasi berpengaruh terhadap diskonfirmasi.
2. Hipotesis kerja dua (H2):
Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap diskonfirmasi.
3. Hipotesis kerja tiga (H3):
Tingkat ekspektasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
4. Hipotesis kerja empat (H4):
Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
5. Hipotesis kerja lima (H5):
Diskonfirmasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

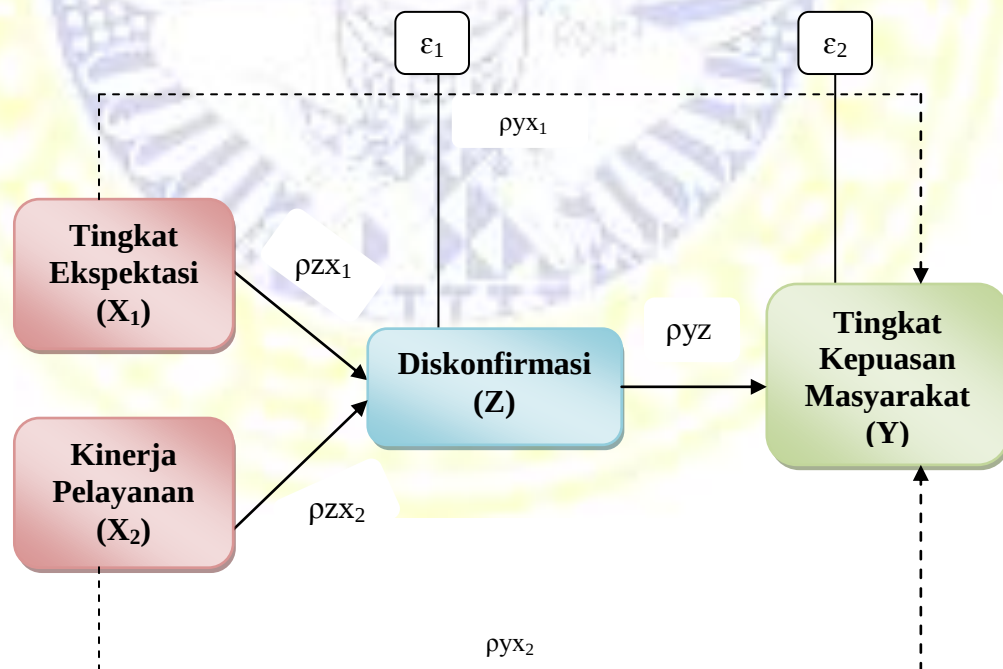


Diagram 1.3

Diagram Jalur: Tingkat Ekspektasi, Kinerja Pelayanan, Diskonfirmasi, dan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Sumber: diolah oleh peneliti.

Metodologi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Jika dilihat berdasarkan tipe penelitiannya, penelitian ini merupakan penelitian *explanatory*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan strategi penelitian survei.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan administratif Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Populasi dalam penelitian ini memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Peneliti tidak dapat menentukan jumlah populasi pada bulan Desember 2014 secara pasti, sehingga peneliti mencari rata-rata jumlah pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya pada tiga bulan terakhir sebelum bulan Desember 2014, yaitu bulan September, Oktober, dan November 2014. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diperoleh jumlah populasi yaitu sebanyak 977 orang.

Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus dari Taro Yamane yaitu metode slovin (Riduwan & Engkos, 2008).

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = presisi

Batas toleransi kesalahan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05 sehingga, $n = 977 / (1 + 977 \cdot 0,05^2)$. Maka diperoleh hasil 283,805 yang kemudian dibulatkan menjadi 284. Dari perhitungan tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 284 responden. Jumlah tersebut dianggap telah *representatif* untuk mewakili populasi dalam penelitian ini, karena telah mempertimbangkan empat faktor (Mantra

dan Kasto dalam Singarimbun dan Effendi) yaitu: 1) derajat keseragaman (*degree of homogeneity*) dari populasi; 2) presisi yang dikehendaki dalam penelitian; 3) rencana analisa; dan 4) tenaga, biaya, dan waktu.

Peneliti memilih sampel secara acak atau benar-benar secara kebetulan yaitu pengguna layanan yang telah menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner diberikan secara langsung oleh peneliti kepada responden yaitu pengguna layanan (masyarakat) yang telah menerima pelayanan administratif kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Kuesioner dibuat dengan pernyataan tertutup dengan kategori pilihan jawaban yang disediakan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, peneliti akan memberikan skor pada masing-masing *item* pilihan jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Setuju : diberi skor 5
2. Setuju : diberi skor 4
3. Netral : diberi skor 3
4. Tidak Setuju : diberi skor 2
5. Sangat Tidak Setuju: diberi skor 1

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik analisis jalur (*path analysis*). Model *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Analisis korelasi dan regresi merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1.2 Hasil Uji Korelasi

Variabel	Koefisien Korelasi (r)	α	Signifikansi	Ket.
X ₁ dengan Z	-0,288	0,05	0,000	Signifikan
X ₂ dengan Z	0,883	0,05	0,000	Signifikan
X ₁ dengan Y	-0,365	0,05	0,000	Signifikan
X ₂ dengan Y	0,870	0,05	0,000	Signifikan
Z dengan Y	0,919	0,05	0,000	Signifikan

Sumber: hasil output SPSS

Berdasarkan hasil output SPSS, hubungan tingkat ekspektasi dengan diskonfirmasi bersifat negatif yang ditunjukkan dari koefisien korelasi (r) yaitu -0,288, artinya ketika tingkat ekspektasi rendah maka diskonfirmasi yang terjadi adalah diskonfirmasi positif, sebaliknya jika tingkat ekspektasi tinggi, maka diskonfirmasi yang terjadi adalah diskonfirmasi negatif.

Hubungan kinerja pelayanan dengan diskonfirmasi bersifat positif yang ditunjukkan dari koefisien korelasi (r) yaitu 0,883, artinya ketika kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna layanan baik maka diskonfirmasi yang terjadi adalah diskonfirmasi positif dan jika kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna layanan buruk maka diskonfirmasi yang terjadi adalah diskonfirmasi negatif.

Hubungan tingkat ekspektasi dengan tingkat kepuasan masyarakat bersifat negatif yang ditunjukkan dari koefisien korelasi (r) yaitu -0,365, artinya

ketika tingkat ekspektasi tinggi, pengguna layanan cenderung akan tidak puas, sebaliknya ketika tingkat ekspektasi pengguna layanan rendah, pengguna layanan cenderung akan puas.

Hubungan kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat bersifat positif yang ditunjukkan dari koefisien korelasi (r) yaitu 0,870, artinya ketika kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan puas dan apabila kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna layanan buruk, maka pengguna layanan akan tidak puas.

Hubungan diskonfirmasi dengan tingkat kepuasan masyarakat bersifat positif yang ditunjukkan dari koefisien korelasi (r) yaitu 0,919, artinya ketika diskonfirmasi yang terjadi adalah diskonfirmasi positif maka pengguna layanan akan puas dan apabila yang terjadi diskonfirmasi negatif, maka pengguna layanan akan tidak puas..

Tabel 1.3 Hasil Uji Regresi Ganda Struktur 1

Model	Koefisien Regresi	Signifikansi	R Square	Signifikansi F
Konstanta	4,789		0,783	0,000
Tingkat Ekspektasi	0,065	0,041		
Kinerja Pelayanan	0,980	0,000		
Variabel Dependen: Diskonfirmasi				

Sumber: hasil output SPSS

Berdasarkan tabel 1.3, nilai R square yaitu 0,783. Itu artinya, pengaruh

tingkat ekspektasi dan kinerja pelayanan terhadap diskonfirmasi yaitu sebesar

0,783. Sedangkan, 0,217 (1 – R square) dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 1.4 Hasil Uji Regresi Ganda Struktur 2

Model	Koefisien Regresi	Signifikansi	R Square	Signifikansi F
Konstanta	4,085		0,865	0,000
Tingkat Ekspektasi	-0,052	0,001		
Kinerja Pelayanan	0,148	0,000		
Diskonfirmasi	0,436	0,000		
Variabel Dependen: Tingkat Kepuasan Masyarakat				

Sumber: hasil output SPSS

Berdasarkan tabel 1.4, nilai R square yaitu 0,865. Itu artinya, pengaruh tingkat ekspektasi, kinerja pelayanan, dan diskonfirmasi terhadap tingkat kepuasan

masyarakat yaitu sebesar 0,865. Sedangkan, 0,135 (1-Rsquare) dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 1.5 Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, Pengaruh Total Tingkat Ekspektasi (X₁), Kinerja Pelayanan (X₂), Diskonfirmasi (Z) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)

STRUKTUR 1					
Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh			Pengaruh Bersama
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
X ₁	0,062	0,062			
X ₂	0,907	0,907			
ε ₁	0,217				
X ₁ dan X ₂					0,783
STRUKTUR 2					
Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh			Pengaruh Bersama
		Langsung	Tidak Langsung	Total	
X ₁	-0,079	-0,079	0,043	0,036 atau 3,6%	
X ₂	0,220	0,220	0,637	0,857 atau 85,7%	
Z	0,702	0,702			
ε ₂	0,135				
X ₁ , X ₂ & Z					0,865

Sumber: hasil output SPSS, diolah

Berdasarkan tabel 1.5, tingkat ekspektasi memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap diskonfirmasi, ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur yaitu sebesar 0,062. Kinerja pelayanan memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap diskonfirmasi yaitu sebesar 0,907.

Pengaruh langsung tingkat ekspektasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat yaitu bersifat negatif yaitu sebesar -0,079, sedangkan pengaruh tidak langsung tingkat ekspektasi terhadap

tingkat kepuasan masyarakat artinya melalui diskonfirmasi sebagai variabel intervening bersifat positif yaitu sebesar 0,043, sehingga pengaruh total tingkat ekspektasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,036 atau 3,6%.

Pengaruh langsung kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yaitu bersifat positif sebesar 0,220, sedangkan pengaruh tidak langsung kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat artinya melalui diskonfirmasi sebagai variabel intervening

bersifat positif yaitu sebesar 0,637, sehingga pengaruh total kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,857 atau 85,7%.

Kesimpulan

1. Tingkat ekspektasi (X_1) berpengaruh terhadap diskonfirmasi (Z) dengan nilai signifikansi yaitu 0,041 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai α yaitu 0,05. Pengaruh tingkat ekspektasi terhadap diskonfirmasi yaitu sebesar 0,062. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kerja satu (H_1) diterima dan H_0 ditolak.
2. Kinerja pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap diskonfirmasi (Z) dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai α yaitu 0,05. Pengaruh kinerja pelayanan terhadap diskonfirmasi yaitu sebesar 0,907. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kerja dua (H_2) diterima dan H_0 ditolak.
3. Tingkat ekspektasi (X_1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi yaitu 0,001 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai taraf kesalahan (α) yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Sehingga hipotesis kerja tiga (H_3) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Pengaruh tingkat ekspektasi terhadap tingkat kepuasan yaitu secara langsung dan tidak langsung. Diskonfirmasi (Z) merupakan variabel intervening untuk pengaruh tidak langsung tingkat ekspektasi (X_1) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) walaupun berdasarkan hasil perhitungan statistik pengaruh tidak langsung tingkat ekspektasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat adalah 0,043 dimana nilai tersebut lebih kecil dari besar nilai pengaruh langsung tingkat ekspektasi (X_1) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y), yaitu -0,079.
4. Kinerja pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat

Pengaruh diskonfirmasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat bersifat positif yaitu sebesar 0,702.

- (Y) dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai taraf kesalahan (α) yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Sehingga hipotesis kerja empat (H_4) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Sehingga, hipotesis kerja empat (H_4) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Diskonfirmasi merupakan variabel intervening untuk pengaruh tidak langsung kinerja pelayanan (X_2) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai pengaruh tidak langsung kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,637 dimana nilai tersebut lebih besar dari nilai pengaruh langsung kinerja pelayanan (X_2) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) yaitu 0,220.
5. Diskonfirmasi (Z) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai taraf kesalahan (α) yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu 0,05. Sehingga hipotesis kerja lima (H_5) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.
6. *Expectancy disconfirmation theory* merupakan model yang fit dan cocok untuk diaplikasikan secara empiris guna mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terbentuk dalam pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai regresi ganda (*R-square*) pengaruh tingkat ekspektasi, kinerja pelayanan, dan diskonfirmasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat yaitu 0,865. Nilai tersebut mendekati nilai satu, artinya variabel-variabel independen yang digunakan mampu menjelaskan variabel dependen.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran untuk dinas terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasar hasil penelitian ini, peneliti menyarankan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan strategi manajemen ekspektasi masyarakat yang dapat dilakukan dengan memberikan edukasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, membangun citra yang positif, dan sebagainya. Mengingat, tingkat ekspektasi pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya cukup rendah.
2. Berdasar hasil penelitian ini, peneliti menyarankan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya melakukan strategi manajemen kepuasan masyarakat dengan cara melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, melakukan perbaikan kinerja pelayanan terlebih dalam meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan atau masyarakat, melakukan inovasi pelayanan dan inovasi teknologi yang digunakan.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan implikasi metodologis, yaitu sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini, *expectancy disconfirmation theory* merupakan model yang fit dan cocok secara empiris untuk digunakan menjelaskan fenomena dalam pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Peneliti menyarankan untuk mengaplikasikan *expectancy disconfirmation theory* dalam pelayanan publik lainnya seperti pelayanan pajak, pelayanan pembuatan SIM, pelayanan

transportasi umum, dan sebagainya. Mengingat aplikasi *expectancy disconfirmation theory* lebih banyak diaplikasikan dalam sektor swasta atau privat sedangkan dalam studi administrasi publik belum banyak dilakukan.

2. Implikasi Metodologis

Berdasarkan studi terdahulu, pengukuran variabel dilakukan secara *overall* (keseluruhan) dan melalui dimensi dari objek penelitian yaitu dimensi yang melekat pada produk atau jasa. Namun, dalam penelitian ini pengukuran variabel tidak diukur secara keseluruhan atau *overall* tetapi menggunakan beberapa indikator yang relevan untuk masing-masing variabel.

Daftar Pustaka

BUKU

- Creswell, John W. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto., Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Edisi Dua*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: BP UNDIP.
- Holidin, Defny. 2013. *Reformasi dalam Praktik*. Jakarta: Percetakan dan SMK Grafika Desa Putera.
- Kerlinger, Fred N. 2000. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Pasolong, Harbani. 2002. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto., Winarsih, Atik Septi. 2008. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan., Kuncoro, Engkos Achmad. 2008. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri. Effendi, Sofian (ed). 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius, Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Trihendradi, C. 2013. *Step by Step IBM SPSS 21: Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ujang, Sumarwan. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori, dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia.
- ri.html (diakses tanggal 21 September 2014 pukul 19.09)
<http://www.tempo.co/read/news/2002/08/28/05527889/Administrasi-Kependudukan-di-Indonesia-Terburuk-di-Dunia> (diakses tanggal 26 September 2014 pukul 17.02)
http://m.news.viva.co.id/news/read/75756-apa_harapan_rakyat_dari_uu_pelayanan_publik (diakses tanggal 21 September 2014 pukul 19.02)
<http://www.ombudsman.go.id/index.php/beritaartikel/berita/1276-surabaya-raih-predikat-kepatuhan-pelayanan-publik.html> (diakses tanggal 21 September 2014 pukul 19.24)
<http://adminduk.kemendagri.go.id/detail/ada-400-ribu-ktp-ganda-di-surabaya> (diakses tanggal 28 September 2014 pukul 09.14)
<http://www.encycity.co/dispencapil-buka-layanan-mobil-keliling-aktekelahiran/> (diakses tanggal 28 September 2014 pukul 09.48)
http://dispencapil.surabaya.go.id/statistik/polling_kantor.php (diakses pada tanggal 13 Juni 2014 pukul 13.20)
<http://dispencapil.surabaya.go.id/statistik/> (diakses tanggal 18 Desember 2014 pukul 16.06)
<http://dispencapil.surabaya.go.id/sip/> (diakses tanggal 18 Desember 2014 pukul 15.52)

JURNAL

- Heruwasto, Ign. 2014. Kajian Pengukuran Kepuasan Pelanggan: Konsep, Metode, dan Cara Perhitungan dalam Paradigma Expectancy Disconfirmation Theory. *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia* 43 (3): 212-242.
- James, Oliver. 2009. Evaluating The Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen

INTERNET

- <http://www.merdeka.com/peristiwa/5-kementerian-dengan-pelayanan-terburuk-versi-ombudsman->

- Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory* 19 (1): 107-123.
- Kampen K, Jarl. De Walle, Steven Van. Geert Bouckaert. 2006. Assessing The Relation Between Satisfaction With Public Service Delivery and Trust in Government: The Impact of The Predisposition of Citizens Toward Government on Evaluations of Its Performance. *Public Management & Management Review* 29 (4): 387-404
- Lankton, Nancy K., McKnight, Harrison D. 2012. Examining Two Expectation Disconfirmation Theory Models: Assimilation and Asymmetry Effects. *Journal of The Association for Information Systems* 13 (2): 88-115.
- Van Ryzin, G.G. 2004. Expectations, Performance, and Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management* 23 (3): 433-488
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

LAPORAN

- Buku Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2013
- Laporan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2013

MAJALAH

- Suara Ombudsman RI Edisi ke-6/November-Desember 2013

NASKAH PRODUK KEBIJAKAN

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan