

**PENGARUH TINGKAT EKSPEKTASI DAN KINERJA PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI  
DISKONFIRMASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
SURABAYA)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:  
DESI RATNASARI  
NIM. 071111057**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Semester Gasal 2014/2015**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 19 Desember 2014

Penyusun,



**DESI RATNASARI**  
**NIM.071111057**

**PENGARUH TINGKAT EKSPEKTASI DAN KINERJA PELAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI  
DISKONFIRMASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
SURABAYA)**

SKRIPSI

**Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga**

**Disusun Oleh:**

**DESI RATNASARI**

**NIM. 071111057**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**Semester Gasal 2014/2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh dosen pembimbing

Surabaya, 19 Desember 2014

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.

NIP. 196110311988101001

## HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:  
**Pengaruh Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat  
Kepuasan Masyarakat Melalui Diskonfirmasi Sebagai Variabel Intervening  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya)**

Telah diujikan dan disahkan di hadapan penguji

Program Studi: Ilmu Administrasi Negara  
Departemen: Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga

Hari / Tanggal : Kamis, 8 Januari 2015  
Pukul : 10.00  
Ruang : 207

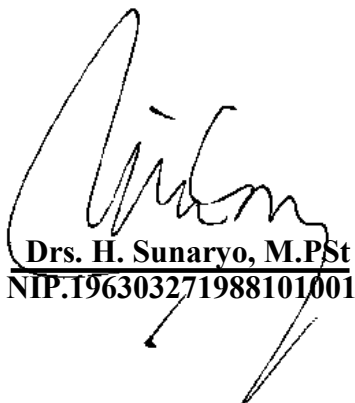
Tim Penguji  
Ketua,




**Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU**  
**NIP.195305061979031003**

Penguji I

Penguji II



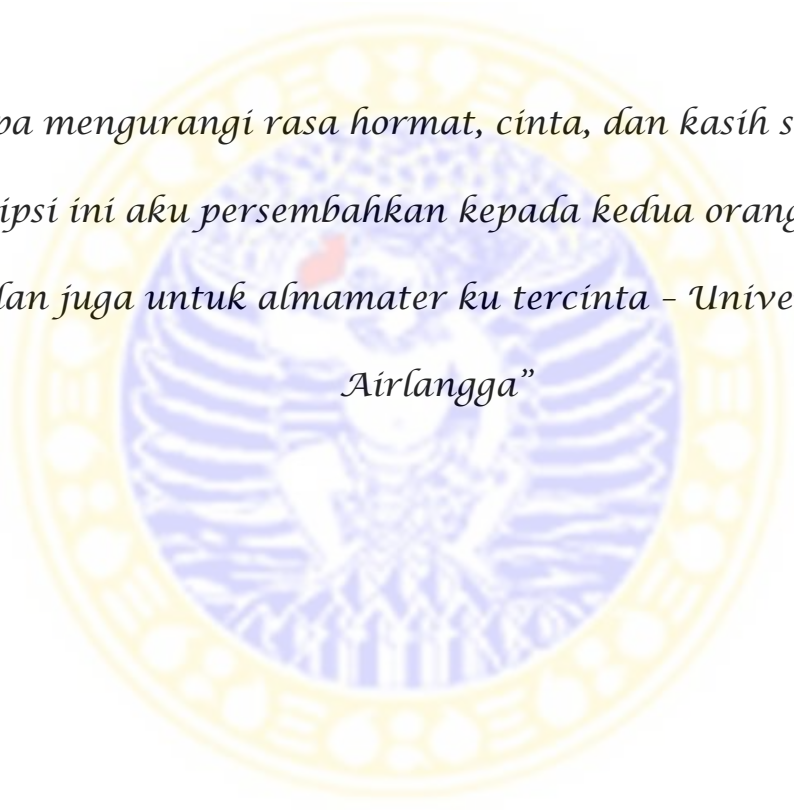
**Drs. H. Sunaryo, M.PSt**  
**NIP.196303271988101001**



**Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA**  
**NIP.196110311988101001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Tanpa mengurangi rasa hormat, cinta, dan kasih sayang ku,  
skripsi ini aku persembahkan kepada kedua orang tua ku  
dan juga untuk almamater ku tercinta – Universitas  
Airlangga”*



## HALAMAN MOTTO

*“Pengetahuan tidaklah cukup, maka kita harus mengamalkannya. Niat tidaklah cukup, maka kita harus melaksanakannya”*

*(Johan Wolfgang Von Goethe)*

*“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”*

*(Andrew Jackson)*

*Siapapun kita, kepercayaan apa pun yang kita anut, sertakanlah Tuhan sebagai bagian atau partner kerja kita. Hidupkan rasa syukur dalam setiap pencapaian kecil dan berharaplah itu akan merujuk pada kesempatan besar”*

*(Merry Riana)*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan, *support*, semangat, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ini mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dari lubuk hati saya yang paling dalam kepada:

1. **Allah SWT.** Berkat rahmat dan hidayahnya alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan.
2. **Keluarga tercinta.** Terima kasih buat **ayah, ibu, mbak dian** yang selalu *ngomel* jika saya mulai malas mengerjakan skripsi, **dita**, dan keluarga baru **mas andrian**. Love them so much..
3. **Para Dosen FISIP Universitas Airlangga.**
  - **Pak Antun**, yang merupakan dosen pembimbing skripsi saya. Terima kasih karena telah memberikan pembelajaran yang luar biasa, begitu sabar, dan mengajarkan saya kedisiplinan dan tanggung jawab yang luar biasa.
  - **Pak Falih**, yang merupakan dosen pembimbing proposal skripsi saya sekaligus merupakan ketua departemen program studi Ilmu Administrasi Negara.
  - **Pak Gitadi**, yang merupakan dosen wali saya.
  - **Pak Roestoto dan Pak Naryo**, yang merupakan dosen penguji penulisan skripsi saya. Terima kasih telah memberikan banyak masukan, kritik, dan saran yang sangat konstruktif bagi skripsi saya.
  - **Pak Bintoro, Pak Jusuf, Pak Eko, Bu Erna, Bu Wahyuni, Pak Philipus, Pak Nanang, Bu Sulikhah** dan **seluruh dosen-dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik** yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang merupakan dosen-dosen luar biasa yang telah memberikan pengajaran, ilmu pengetahuan, berbagi pengalaman akan berbagai hal selama kuliah.
4. **Para Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya**, khususnya para pegawai bidang data dan informasi, bidang tata usaha, dan petugas di loket yang tidak segan membantu saya.
5. **Mbak Dwi** (Staff Prodi AN), yang sudah saya repotin. **Bapak petugas parkir mobil** di FISIP dan **Pak Solikhin** (penjual majalah di FISIP) yang sudah saya repotkan juga. Terima kasih.
6. **Para Angel ☺. Dhina, Agnes, Mahe, Budhe, Winda, Narin, dan Marsha.** Selama 3,5 tahun bersama kalian dengan segala suka dan duka dengan banyak kenangan yang sulit buat dilupakan. Love yooooouuuuuuu...
7. **Teman-teman seperjuangan AN'11**, yang merupakan keluarga dan bagian dalam hidup saya. Semoga beberapa tahun kemudian kita semua menjadi orang yang sukses dan berguna untuk Nusa dan Bangsa.
8. **Para dulur-dulur KKN ku**, eyiiip, dinaa, amenk, rizka, ipaa, kak peb, ari, tupu, anas, coco, dan mega. Miss them so much...
9. **Seluruh sahabat-sahabat** yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu per satu, terima kasih ☺☺☺



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas berkah dan karunianya, skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini berjudul Pengaruh Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Diskonfirmasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya). Penelitian ini menguji pengaruh tingkat ekspektasi, kinerja pelayanan, dan diskonfirmasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat, selain itu juga untuk mengetahui apakah *expectancy disconfirmation theory* merupakan model yang cocok secara empiris untuk dapat diaplikasikan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

*Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) merupakan model yang dominan dalam studi perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan di sektor swasta, sedangkan penerapan di sektor publik belum banyak dilakukan. EDT memandang penilaian kepuasan ditentukan tidak hanya oleh kinerja saja melainkan terdapat proses dimana konsumen atau masyarakat membandingkan kinerja dengan ekspektasi mereka sebelumnya. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan hal yang *essential* untuk diwujudkan, karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas, selain itu kepuasan dalam pemberian pelayanan berperan dalam meningkatkan *trust* (kepercayaan) publik terhadap pemerintah.

Kepuasan merupakan hal yang *essential* untuk diwujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga, pengembangan dan penggunaan teori kepuasan dalam pelayanan publik sangat diperlukan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Penulis menerima segala masukan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap karya ini dapat berguna untuk sumbangan pemikiran bagi penelitian di masa mendatang dan sebagai masukan untuk dinas terkait berdasarkan hasil studi di lapangan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi membantu kelancaran dan memberi dukungan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Surabaya, 19 Desember 2014

Desi Ratnasari