

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR CAMAT TEJAKULA**

OLEH

NYOMAN UTARI

NIM 1417011063



PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ASN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR CAMAT TEJAKULA**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**OLEH
NYOMAN UTARI
NIM 1417011017**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2022**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 198304242009121002**

Pembimbing II,



**Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198208192009122003**

Skripsi oleh Nyoman Utari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal,

Dewan Penguji,



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd
NIP. 198304242009121002

(Ketua)



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198208192009122003

(Anggota)



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari :

Tanggal :

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan ASN terhadap Kepuasan masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula" beserta seluruh isinya adalah benar-benar hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat ilmiah. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Syoman Utari
NIM. 1417011063

PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan ASN terhadap Kepuasan masyarakat dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tejakula” dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Undiksha yang telah banyak memberi arahan, dan petunjuk dalam pelaksanaan penelitian;
2. Dr. Luh Indrayani, S.Pd.,M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi dan selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. M. Rudi Irwansyah, S.Pd.,M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberi kesempatan penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing I yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu peneliti selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. I Gede Suyasa, SP selaku Camat Tejakula yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di lapangan.
7. Pegawai Camat Tejakula yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.
8. Keluarga tercinta ayah saya Made Sukaya, dan ibu saya Nyoman Nestran yang telah memberikan banyak dukungan, motivasi dan selalu mendoakan yang terbaik agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kakak kesayangan saya Gede Suparda, Made Wika dan adik saya Ketut Elan Susnia yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam menyemangati proses pembuatan skripsi
10. Sahabat tercinta Heni, Mira, Linda, Tama, dan Adi Hendrawan yang selalu bersedia membantu dan mendengarkan keluh kesah selama proses penyelesaian skripsi ini.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu dalam pelaksanaan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun dari segi lainnya. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja

Peneliti

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR BAGAN.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Pelayanan Publik	10
2.2 Kepuasan Masyarakat	12
2.3 Periklanan	20
2.4 Iklan Televisi	25
2.5 Iklan Media Sosial	31
2.6 Penelitian Terdahulu	34
2.7 Kerangka Berpikir	38
2.8 Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Lokasi Penelitian	43
3.3 Definisi Operasional Variabel	43
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.5 Jenis dan Sumber Data	46

3.6 Metode Pengumpulan Data	47
3.7 Instrumen Penelitian	47
3.8 Pengujian Instrumen	48
3.9 Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.2 Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	59



DAFTAR TABEL

Tingkat Konsumsi Media Televisi	4
Hasil Penelitian Terdahulu	35
Perbandingan dengan Penelitian terdahulu	35
Definisi Operasional Variabel	43
Skala Likert	48
Hasil Uji t Iklan Media Televisi	52
Hasil Uji t Iklan Media Sosial	53
Hasil Uji F Iklan Media Televisi dan Media Sosial	54
Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	55



DAFTAR GAMBAR

Jumlah Pengguna Internet Indonesia	5
Media Sosial Paling Banyak digunakan di Indonesia	6



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	64
Uji Validitas	68
Data Penelitian	72
Karakteristik Responden	73
Uji Normalitas	80
Uji Multikolinearitas	82
Uji Heteroskedastisitas	83

