

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SELAMA MASA PANDEMI
COVID-19 DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
(SAMSAT) SLEMAN**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Nama: Yulio Surya Putra

NIM: 20170520059

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SELAMA MASA PANDEMI
COVID-19 DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
(SAMSAT) SLEMAN**



Disusun Oleh:

Nama: Yulio Surya Putra

NIM: 20170520059

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulio Surta Putra
NIM : 20170520059
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 di Sistem Administrasi Manunggal Satu atap (SAMSAT) Sleman

Dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun dan ditulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Se jauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pernah dituliskan dan diterbitkan orang lain, kecuali disebutkan dalam daftar Pustaka di bagian akhir dalam penelitian ini.

Yogyakarta, 4 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Yulio Surta Putra

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SLEMAN”** yang diajukan sebagai syarat untuk menempuh jenjang Strata I (satu) di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Shalawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya yang telah memberikan tuntunan menuju jalan yang terang (ilmu pengetahuan) dengan akhlak yang mulia.

Tujuan penulis menyusun skripsi ini adalah untuk memberikan tambahan pengetahuan secara garis besar mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sleman. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini belum sempurna karena sejatinya kesempurnaan hanyalah milik Allah semata. maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk dapat dijadikan sebagai pelajaran di kemudian hari.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan tentunya karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr.Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammdiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang senantiasa tanggap terhadap permasalahan mahasiswa/i.
4. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono.,S.IP.,M.Si selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang bijaksana dan selalu memperhatikan mahasiswa/i dan mempermudah segala proses sehingga mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar, bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam setiap permasalahan yang dihadapi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ibu dosen, serta para staf dan karyawan UMY yang telah memberikan motivasi dan juga ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Budi Riyanto, SH yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian disana, dan telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memperoleh informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

Wassalamualaikum wr.wb

Yogyakarta,



Yulio Surya Putra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi sederhana yang saya kerjakan dengan penuh perjuangan ini, saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua yang penulis cintai Bapak Sunardi dan Ibu Bariyati yang selalu mendoakanku dalam setiap sujudnya, mendukung dalam pengerjaan skripsi ini agar cepat selesai. Terimakasih Bapak Ibuk selalu memberikan yang terbaik dalam hidupku.
2. Terimakasih kepada kakak saya Norma Pitta yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga terwujudnya skripsi ini.
3. Teman satu angkatan dari awal menjadi Maba hingga akhirnya menjadi Sarjana Ilmu Pemerintahan tahun 2017. Terimakasih selalu membantu dalam setiap tugas yang diberikan kepada dosen.
4. Terimakasih kepada teman – teman SMA yang telah menjadi teman baik penulis.
5. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita selalu terikat dalam Ukhuwah Islamiyah.
6. Teruntuk semua yang tertulis diatas, tidak mungkin penulis dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas perbuatan baik kalian semua. Amin Ya Rabbal Alamin.
7. Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

MOTTO

**“JADILAH ORANG YANG ANDA INGINKAN, BUKAN YANG ORANG
LAIN INGINKAN”**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
NASKAH PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
SYNOPSIS	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1. Tujuan Penelitian	12
1.3.2. Manfaat Teoritis	12
1.3.3. Manfaat Praktis.....	13
1.4. Literatur Review	13
1.5. Kerangka Teori.....	20
1.5.1. Pengertian Efektivitas	21
1.5.2. Indikator Efektivitas	23
1.5.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	27
1.5.4. Pelayanan Publik	29
1.6. Definisi Konseptual.....	37
1.7. Definisi Operasional	37
Dalam penelitian ini, definisi operasional yang akan digunakan adalah sebagai berikut.....	37
1.8. Metode Penelitian	38
1.8.1. Jenis Penelitian	38

1.8.2.	Lokasi Penelitian	39
1.8.3.	Jenis Data	39
1.8.4.	Unit Analisis Data.....	40
1.8.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
1.8.6.	Teknik Analisis Data.....	42
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		44
2.1.	SAMSAT	44
2.1.1.	Tinjauan Umum Tentang Kantor Bersama SAMSAT	44
2.1.2.	Tinjauan Umum Tentang SWDKLJJ.....	48
2.1.3.	Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman	49
2.1.4.	Visi dan Misi SAMSAT Sleman	51
2.1.5.	Profil Wilayah Kabupaten Sleman	52
2.1.6.	Fungsi KPPD DIY di Kabupaten Sleman	52
2.1.7.	Pelayanan SAMSAT Sleman	54
2.1.8.	Personil SAMSAT Sleman	55
2.1.9.	Struktur Organisasi SAMSAT Sleman	56
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
3.1	Efektivitas Pelayanan Public SAMSAT Sleman Selama Pandemic Covid-19	57
3.2	Faktor Penghambat Pelayanan Publik SAMSAT Sleman Selama Pandemic Covid-19	73
4.1	Kesimpulan	77
4.1.1.	Efektivitas Pelayanan Public SAMSAT SLeMan Selama Pandeminc Covid-19.....	77
4.1.2.	Faktor Penghambat Pelayanan Publik SAMSAT Sleman Selama Pandemic Covid-19.....	79
4.2	Saran	79
LAMPIRAN		83
DOKUMENTASI FOTO		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Literatur Review	13
---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Samsat Sleman.....	48
Gambar 2.2 Pelayanan SAMSAT Sleman.....	54
Gambar 2.3 Personil SAMSAT Sleman	55
Gambar 2.4 Struktur Organisasi SAMSAT Sleman.....	56
Gambar 3.1 Data Penetapan PKB dan BBN-KB 2019	67
Gambar 3.2 Data Penetapan PKB dan BBN-KB 2020	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrument Penelitian	84
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	85
Lampiran 3 Dokumentasi Foto.....	90
Lampiran 4 Komparasi realisasi unit dan pendapatan tahun 2019 dan 2020	96