

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 :**

**BIROKRASI ERA NEW NORMAL**

**(Studi Kasus Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul)**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:**

**Dwi Karsa Kresiya Satria Pideksa**

**20170520182**

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

**2020**


## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Karsa Kresiya Satria Pideksa  
NIM : 20170520182  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI  
COVID-19 : BIROKRASI ERA NEW NORMAL (Studi  
Kasus Samsat Drive Thru Kabupaten Bantul)

Dengan ini saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan dan diterbitkan orang lain, kecuali disebutkan dalam daftar pustaka di bagian akhir dalam penelitian ini. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab atas perbuatan tersebut yang telah berlaku.

Yogyakarta, 14 September 2020

  
Dwi Karsa K. S. P  
20170520182

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, rezeki dan kesehatan serta berkah dan ridhonya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 : Birokrasi Era New Normal (Studi Kasus Samsat *Drive Thru* Kabupaten Bantul)”. Shalawat serta salam penulis junjatkan untuk Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terangbenderang.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 (S-1), Sarjana Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritik serta saran dari berbagai pihak untuk menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat maupun dukungan moral. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Moch. Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku dosen pembimbing, terima kasih banyak telah membimbing dan memberikan masukan-masukan bagi penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si. sebagai penguji 1 yang telah menguji karya ilmiah ini
6. Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si. sebagai penguji 2 yang telah menguji karya ilmiah ini
7. Seluruh dosen, staf pengajar dan staf TU di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
8. Bapak Winardi, selaku Kepala Bidang Pendaftaran dan Penetapan Samsat Kabupaten Bantul
9. Seluruh narasumber atas kesediaanya untuk berpartisipasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi
10. Keluarga Besarku, sahabat dan kawan-kawanku terima kasih banyak akan dukungan selama ini

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala do'a dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga amal kebaikan dan bantuan berbagai pihak tersebut mendapat balasan yang baik dari Allah SWT dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Amin

Wassalamu'alikum Wr.Wb

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan semangat tanpa henti selama masa penyusunan karya ilmiah ini.
2. Mas Rayyan yang selalu mendukung dan mengarahkan penyusunan karya ilmiah selama ini.
3. Untuk Ibu Suwarti, sebagai budhe yang mendidik saya sejak kecil
4. Untuk Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku dosen pembimbing yang tak jemu-jemu mengarahkan saya dengan sabar untuk menyelesaikan karya ilmiah.
5. Untuk Sendu Sepet, kalian menjadi perkumpulan yang menarik selama ini, Edo, Ahlu, Yodi, Dimas, Fajar, Fikri, Lalu Nata dan Yoga
6. Untuk Mandala sebagai teman yang mendukung tiada henti
7. Untuk Drajat dan Ari sebagai kawan mekanik
8. Untuk Kalissa, sebagai penyemangat menjalani hidup

## MOTTO

Mereka yang bahagia bukanlah orang yang selalu  
mendapatkan keinginannya, tetapi tetap bangkit ketika  
terjatuh

-Satria Pideksa-

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
SINOPSIS .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat penelitian.....	14
E. Tinjauan Pustaka .....	15
F. Kerangka teori.....	21
1. Pelayanan Publik .....	21
2. Pengertian <i>New Normal</i> .....	36
3. Definisi Konseptual .....	38
4. Definisi Operasional.....	39
G. Metode Penelitian .....	41
1. Desain Penelitian .....	41
2. Sumber Data .....	42
3. Teknik Pengumpulan Data .....	44
4. Teknik Analisa Data .....	46
5. Lokasi Penelitian .....	47
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	48
A. SAMSAT Kabupaten Bantul .....	48
1. Sejarah Samsat Bantul.....	48
2. Visi dan Misi Samsat Bantul .....	50
3. Struktur Organisasi.....	51

B. SAMSAT Drive Thru.....	53
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN TENTANG Kualitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 : Birokrasi Era New Normal .....	57
A. Samsat <i>Drive Thru</i> Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di masa pandemi .....	58
1. Keandalan ( <i>reliability</i> ).....	59
2. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) .....	64
3. Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	68
4. Berwujud ( <i>tangible</i> ).....	79
5. Empati ( <i>empathy</i> ) .....	86
BAB IV KESIMPULAN .....	94
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96