

**DAMPAK VIRUS COVID – 19 TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**DAMPAK VIRUS COVID – 19 TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**AHMAD ALDY**  
**17.11.018217**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

DAMPAK VIRUS COVID – 19 TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP KOTA PALANGKA RAYA

Oleh :

AHMAD ALDY  
NIM. 17.11.018217

Telah dipertahankan di depan Penguji  
pada tanggal 19 Mei 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,

  
DR. H. M. RIBAN SATIA S.Sos., M.Si  
NIDN. 1105036301

Palangka Raya, 19 Mei 2021  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,

  
  
IRWANI S.Sos., M.A.P  
NIDN. 1121129002

**IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI**

**DAMPAK VIRUS COVID – 19 TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP KOTA PALANGKA RAYA**

Oleh :

**AHMAD ALDY**  
NIM. 17.11.018217

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji

Pada tanggal 03 Mei 2021

Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji:



**REZA PAHLAWAN, S.IP., M.IP**

Anggota Tim Penguji :



**1. PUTRI IRIANTI SINTAMAN, M.M., M.E**



**2. Dr. H. M. RIBAN SATIA, S.Sos., M.Si**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang betanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan peundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 03 Mei 2021



AHMAD ALDY  
NIM. 17.11.018217

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk yang tercinta:

1. Kedua orang tua saya yang tiada henti-hentinya untuk memberikan dukungan baik moril dan materil, yang selalu mendo'akan, mendukung, menyayangiku, dan mengajarkanku arti sebuah kesabaran dalam perjuangan.
2. Kepada saudara dan teman saya yang selalu setia mendukung dan memberikan motivasi, do'a, serta materi yang tak terbatas.
3. Adik-adik saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
4. Seluruh keluarga besar baik dari pihak Bapak maupun Ibu.
5. Kepada Bapak Dr. H. M. RIBAN SATIA, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing dalam penulisan Skripsi.
6. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka raya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.

**Dengan penuh hormat:**

Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika.

## RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Ahmad Aldy. Lahir di Palangka Raya, pada tanggal 17 November 1999, anak pertama dari tiga bersaudara, pasangan Kertayasa, S.Sos (ayah) dan Hj. Rahmah (ibu). Peneliti tinggal bersama kedua orang tua dan saudara yang beralamat di Jalan Panenga Raya No. 59 Kelurahan Kereng Bangkirai, Kecamatan Sebangau Kota Palangka Raya. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 3 Kereng Bangkirai Palangka Raya tahun 2011, di lanjutkan Sekolah Menengah Pertama di Muhammadiyah Palangkaraya tahun 2014, dan melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Palangka Raya Jurusan Teknik Audio Video lulus tahun 2017.

Pendidikan berikutnya di tempuh di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Palangka Raya Tahun 2017 sampai sekarang.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadirat Allah SWT / Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Dampak Virus Covid – 19 Terhadap Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Palangka Raya.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan balasan kebaikan kepada :

1. Bapak Dr. Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya;
2. Bapak Irwani, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Ibu Mita Sari, S.Sos., M.A.P, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
4. Bapak Dr. H. M. Riban Satia, S.Sos., M.si, selaku Pembimbing Utama dan Anggota Penguji sidang skripsi yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini, mulai dari yang hanya sebatas judul dan akhirnya menjadi sebuah skripsi. Semua berkat bimbingan dari beliau, terima kasih banyak atas waktu dan masukkannya kepada penulis;
5. Ibu Dr, Hj. Laksminarti, SH., MH, selaku Pembimbing Akademik yang membimbing dalam urusan akademik selama perkuliahan;

6. Seluruh dosen di Prodi Ilmu Administrasi Negara Politik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala ilmu yang telah di titipkan untuk penulis selama kurang lebih 4 tahun bertatap muka dalam bangku perkuliahan. Semoga penulis bisa memanfaatkan sebaik mungkin;
7. Seluruh Staf Prodi Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya buat penulis selama ini;
8. Ibu Maya Mustika, SP, selaku Kepala Unit Pelayanan Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah yang telah memberikan izin penelitian;
9. Kepada seluruh Pegawai dan Staf yang terkait pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Palangka Raya yang telah memberikan informasi terkait penelitian saya;
10. Kepada masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk wawancara dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Mama, Adik-Adik dan Keluarga tercinta yang saya sayangi dan saya banggakan karena doa dan semangatnya selalu mendukung dan memberikan dorongan yang tiada hentinya untuk penulis.
12. Sahabat dan Aliansi semut hitam yang selalu mendukung dalam melakukan penulisan.
13. Kepada teman-teman saya M. Nur Pebri Jainul Bahar, Said Azmi, Wahyu Dwi Samudro, Armil, Ardil, Sidik Nur Rahman, Lulu Dwi Cantika, yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini
14. Teman-teman Kelas Regules E Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka Raya;
15. Teman-teman dan rekan seangkatan seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Angkatan 2017 yang selalu baik dan kompak.

16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan doa, membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai makhluk sosial yang tiada artinya tanpa bantuan dari orang lain, maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih banyak. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya bagi kita semua. Amin.

Palangka Raya, 24 Mei 2021

Penulis,



AHMAD ALDY



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Saya panjatkan bagi Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hikmatnya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Dampak Covid – 19 Terhadap Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Palangka Raya”** ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan penulis dalam hal pengetahuan dan kemampuan sehingga tidak luput dari kekurangan-kekurangan. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan Skripsi ini. Oleh karena itu, demi kesempurnaan penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk menyempurnakan dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita dan perkembangan ilmu pengetahuan kedepannya. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas kerjasamanya selama ini.

Palangka Raya, 03 Mei 2021



Ahmad Aldy

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Identitas Tim Penguji Skripsi.....	iii
Halaman Orisinalitas .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Riwayat Hidup .....	vi
Ucapan Terima Kasih .....	vii
Ringkasan .....	x
Summary .....	xi
Kata Pengantar .....	xii
Daftar Isi .....	xiii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	7
B. Konsep Pelayanan Publik.....	12
C. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	22
D. Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap .....	25
E. Kerangka Berpikir.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	27
B. Tempat dan waktu Penelitian.....	28
C. Sumber Data .....	32
D. Instrumen Penelitian .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Teknik Analisis Data .....	35
G. Jadwal Penelitian.....	36

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum..... 37  
B. Hasil Penelitian ..... 47  
C. Pembahasan ..... 53

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 63  
B. Saran ..... 65

**Daftar Pustaka**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Diagram Alur Pembayaran Pajak .....	41



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	36
Tabel 4.1 Mekanisme Sop Pengesahan Stnk 1 Tahun .....	42
Tabel 4.1 Mekanisme Sop Pengesahan Stnk 1 Tahun .....	44



## DAFTAR PUSTAKA

Dr. Basrowi, M.Pd. & Dr. Suwandi, M.Si. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif, Cetakan Pertama. Jakarta : PT Rineka Cipta

Dr. Rahman Mulyawan. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik, Cetakan Pertama. UNPAD Press

Dr. Taufiqurakhman, A.ks., S.Sos., M.Si & Dr. Evi Satispi, SP.M.Si. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama. Tangerang Selatan : UMJ PRESS

Handoyono Eko. 2012. *Kebijakan Publik*, Cetakan Pertama. Semarang : Widya Karya

Pasolong Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*, Cetakan Ke Tiga. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Cetakan Ke-19. Bandung : Alfabeta

Syafiie Inu Kencana. 2006. Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi), Cetakan Kedua. Jakarta : PT Asdi Mahasatya

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi.

Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata  
Cara Pemungutan Pajak Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penerapan  
Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Rangka  
Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 Dan Pemulihan  
Ekonomi Di Kota Palangka Raya.

