

**TESIS**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI MALANG  
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA  
DI MASA NEW NORMAL  
TAHUN 2022**



Oleh:

**MILNA NOR ADHIA**  
**NBI: 1162000024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**TESIS**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI MALANG  
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA  
DI MASA NEW NORMAL  
TAHUN 2022**



Oleh:

**MILNA NOR ADHIA**  
**NBI: 1162000024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**Lembar Pengesahan**  
**USULAN PENELITIAN TESIS YANG TELAH DIUJI**  
**PADA TANGGAL, 26 MARET 2022**

Oleh:

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Prof. Dr. Arif Darmawan, SU**

**NPP. 20110.90.0215**

  
**Dr. Tri Yuliyanti, M.Si**

**NPP. 20130.92.0394**

**Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Mengetahui:**

**Dekan**

  
**Dr. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP. 20120.87.0103**

**Mengesahkan:**

**Kaprodi**

  
**Prof. Dr. Agus Sukrityanto, MS**

**NPP. 20120.90.0203**

**USULAN PENELITIAN TESIS INI TELAH DIUJI DAN  
DINILAI OLEH PANITIA PENGUJI PROGRAM  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**PADA TANGGAL 04 JUNI 2022**

**TIM PENGUJI**

**Prof Dr. Arief Darmawan**

**Dr. Dra. Rachmawati Noviaria, MM**

**Dr. IGN Anom Maruta, MM**



**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)**

**Universitas 17 Agustu 1945 Surabaya**

**Mengetahui:**

**Dekan**

**Mengesahkan:**

**Kaprodi**



**Dr. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP. 20120.87.0103**



**Prof. Dr. Agus Sukrityanto, MS**

**NPP. 20120.90.020**

**PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Milna Nor Adhia  
Alamat : Jl. Angsoka No 36 RT 03. Antasari .Hulu Sungai Utara  
Kalimantan Selatan  
Email : [milna3000@gmail.com](mailto:milna3000@gmail.com)  
Telepon/HP : 081255556292

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul : “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara Di Masa New Normal Tahun 2022 ” adalah murni gagasan, rumusan , pemikiran dan penelitian saya sendiri. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Demikian lah pernyataan ini saya buat dengannn sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi kode etik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di lingkungan dunia pendidikan.

Amuntai, 15 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Milna Nor Adhia, S.Pd

Nim : 1162000024



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MILNA NOR  
 NBI/ NPM : 116200002  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
 Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Plakum\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

IMPLEMENTASI  
KEBIJAK DI KANTOR  
KELURAHAN SU HULU  
SUNGAI UTARA DI M

Dengan ~~Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)~~<sup>20</sup>, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya  
 Pada tanggal : 15 Juni 2022

Yang Menyatakan



(...MILNA NOR ADHIA...)

\*Coret yang tidak perlu

## KATA PENGANTAR

Segala Puji ke hadirat Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan Taufiknya, sehingga dapat diselesaikannya proposal tesis yang berjudul “ **Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara di Masa New Normal Pada Tahun 2022**”. Proposal ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi di Program Magister Manajemen Administrasi Publik di Universitas Tujuh Belas Agustus Surabaya .

Dalam penyelesaian proposal tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS, selaku Ketua Prodi Magister Admistrasi Publik.
2. Prof. Dr. Arief Darmawan, selaku dosen pembimbing I.
3. Dr. Tri Yuliyanti, M.Si selaku dosen pembimbing II.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar proposal tesis ini dapat menjadi lebih baik.

Amuntai, 24 Maret 2022  
Penulis

Milna Nor Adhia, S.Pd

## **ABSTRAK**

Pandemi virus corona beberapa waktu lalu meminta penyesuaian birokrasi publik. Perubahan birokrasi terjadi dalam dua dimensi, yaitu dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja. Saat ini ada dua opsi perubahan sistem kerja, bekerja dari rumah (WFH) atau biasa disebut *working online from home* atau tetap bekerja di kantor dengan mematuhi dan menegakkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Seiring berjalannya waktu, dan berhasilnya program vaksin yang dijalankan oleh pemerintah, terdapat kebijakan baru lagi dalam menyelenggarakan layanan administrasi di kantor kelurahan Sungai Malang. Kebijakan ini merupakan kebijakan atasan dalam rangka mengembalikan layanan yang selama ini tidak bisa laksanakan secara maksimal. Adanya transisi dari masa pandemic covid-19 menuju suasana stabil kembali yang disebut dengan istilah *New Normal* menjadikan adanya suatu layanan baru dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik.

Adapun tujuan dalam penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur pelayanan publik, implementasi kebijakan pelayanan publik serta tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik masa *New Normal* di Kantor kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil penelitian. Implementasi kebijakan pelayanan publik di masa *new normal* di Kantor kelurahan Sungai Malang Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan menerapkan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di masa pandemi dan dimasa transisi *new normal* pada Kantor Kelurahan Sungai Malang yang telah diterapkan selama ini cukup sulit, adanya layanan online yang diberikan membuat masyarakat kebingungan dalam mengakses informasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

**Kata Kunci : New Normal, Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan**



## **ABSTRACT**

The corona virus pandemic some time ago asked for adjustments in the public bureaucracy. Bureaucratic changes occur in two dimensions, namely the organizational dimension and the work system dimension. Currently there are two options for changing the work system, working from home (WFH) or commonly called working online from home or continuing to work in the office by complying and enforcing the health protocols that have been set. Over time, and the success of the vaccine program run by the government, there is another new policy in providing administrative services at the Sungai Malang village office. This policy is the superior's policy in order to return services that so far have not been able to carry out optimally. The transition from the COVID-19 pandemic to a stable atmosphere again called the New Normal makes a new service in implementing public service policies.

The purpose of writing this research is to find out the procedures for public services, implementation of public service policies and the level of consumer satisfaction with public services during the New Normal period at the Sungai Malang Village Office, Hulu Sungai Utara Regency.

Based on the results of the study. The implementation of public service policies in the new normal period at the Sungai Malang Village Office, Hulu Sungai Utara Regency by implementing an Electronic-Based Government system during the pandemic and the new normal transition period at the Sungai Malang Village Office which has been implemented so far is quite difficult, the existence of services is quite difficult. The online services provided make people confused in accessing information.

The research method used is a qualitative method. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation.

**Keywords: New Normal, Public Service, Policy Implementation**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Kebijakan Publik.....	12
2.2.2 Layanan Publik.....	16
2.2.3 Implementasi Kebijakan Publik.....	19
2.3 Layanan.....	25
2.3.1 New Normal.....	27
2.3.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	28
2.4 Critical Review.....	29
2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3 Instrumen Penelitian.....	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	34
1. Reduksi Data.....	35
2. Display Data.....	35

3. Kesimpulan dan Verifikasi.....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum.....	37
4.2 Demografi .....	37
4.3 Struktur Organisasi .....	37
4.4 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi.....	39
4.5 Penyajian Data .....	41
1. Pembahasan.....	46
2. Temuan Penting .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.3 Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.....	39
--	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Kelurahan Kebun Sari .....	38