

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah menetapkan hukum di suatu negara untuk mengatur tatanan kehidupan bermasyarakat, sedangkan dalam menjalani suatu kehidupan manusia di dunia ini tidak dapat terlepas dari yang namanya politik. Pada umumnya Budiardjo (2017:15) mengatakan bahwa politik (*politics*) ialah untuk membawa masyarakat ke arah kehidupan yang harmonis dengan usaha menentukan berbagai peraturan yang dapat diterima baik oleh sebageian besar warga. Dapat di katakan dalam perpolitikan ada suatu pemerintahan untuk mengatur jalannya kehidupan suatu negara, dan tidak akan ada negara jika tidak ada masyarakat. Oleh karena itu, tujuan politik yang sebenarnya ialah untuk memenuhi kepentingan masyarakat di negara tersebut agar mendapatkan kesejahteraan. Sedangkan hakikat politik pada dasarnya adalah kekuasaan, dengan kata lain untuk mengatur masyarakat agar bisa taat dan tunduk pada aturan, karena mustahil dapat diwujudkan tanpa kekuasaan (Cangara, 2011). Namun tidak sedikit pula orang malah menyalahgunakan kekuasaannya demi kepentingan pribadi, yang secara jelas itu tidak dibenarkan.

Keberlangsunganya suatu pemerintahan tidak terlepas dari sistem politik. Perubahan sistem pemerintahan Indonesia di mulai pada masa reformasi tahun 1998 dimana pemerintahan yang sentralistik menjadi desentralistik atau disebut sebagai otonomi daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dengan sistem desentralisasi tersebut diperkuat dengan diterbitkannya UU No. 22 Tahun 1999 yang telah disempurnakan menjadi UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

perubahan ke model desentralistik ini diharapkan dapat segera mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta meningkatkan daya saing daerah, (Solekhan, 2014). Penerapan otonomi daerah juga dimaksudkan untuk lebih mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat khususnya, agar proses menuju *good governance* dapat lebih mudah diwujudkan.

Pemerintahan pusat telah memberikan kewenangan pemerintahan pada tingkat lokal, dengan itu desa berhak untuk mengatur pemerintahannya sendiri di wilayahnya sesuai peraturan perundang-undangan dan otonomi daerah yang telah diberikan. Dengan perubahan peraturan perundang-undangan terakhir yang mengatur mengenai desa yaitu undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, menjadi Undang-undang No. 3 Tahun 2024 tentang Desa. Desa adalah sebuah sistem pemerintahan terkecil dalam wilayah republik Indonesia. Konsekuensi dari otonomi desa ini, desa otonom berhak membentuk pemerintahan sendiri, mempunyai badan legislatif, berwenang membuat peraturan desa dan memperoleh desentralisasi keuangan dari negara. Hubungan atau relasi antara pemerintahan pusat dan daerah sangat menentukan kesejahteraan masyarakat terutama pada masa pandemi Covid-19.

Corona virus disease 2019 atau disebut juga dengan *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) merupakan virus yang menginfeksi sistem pernapasan orang yang terjangkit, umumnya dikenal sebagai Covid-19. Virus Corona muncul pertama kali di kota Wuhan China, dan menyebar ke berbagai negara dengan sangat cepat, termasuk Indonesia. Seperti yang telah kita

ketahui pada tanggal 2 Maret 2020 Presiden Joko Widodo saat itu mengumumkan bahwa virus ini telah sampai di tanah air dimana 2 orang WNI telah terkonfirmasi positif Covid-19, hingga akhirnya organisasi kesehatan dunia yakni *World Health Organization* (WHO) menetapkan Covid-19 sebagai pandemi global pada 12 Maret 2020. Sulit dihindari di Indonesia sendiri kasus penularannya terus meningkat pada April 2020, menyikapi perkembangan kasus Covid-19 yang semakin meningkat awalnya menimbulkan kepanikan dan kekhawatiran bagi semua kalangan pastinya, karena pandemi covid-19 ini tidak hanya berdampak terhadap bidang kesehatan saja, melainkan terhadap berbagai sektor termasuk pemerintahan terutama dalam pelayanan publik.

Salah satu untuk menangani permasalahan ketika pandemi Covid-19, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan selain itu juga pemerintah wajib memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, sedangkan jika dilihat dari sisi sumber daya keuangan pemerintah telah mengeluarkan berbagai aturan untuk dapat mendukung keberhasilan program diantaranya dengan dikeluarkannya Permendes N0 11 tahun 2019 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa yang memberikan peluang kepada pemerintah desa yang telah membuat perubahan APBDesa. Pemerintah desa merupakan bagian dari unsur pemerintahan desa yang terdiri dari sekretaris desa dan perangkat pemerintah desa lainnya yang berada dibawah naungan kepala desa. Perangkat desa merupakan bagian penting dalam pemerintahan desa karena pemerintah desa adalah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan dan berperan untuk membangun kesejahteraan masyarakat desa.

Perlu disadari bahwa birokrasi merupakan alat untuk menjalankan berbagai kebijakan yang diambil oleh pemerintah dan bagi jalannya roda pemerintahan, keberadaan birokrasi sangatlah penting, termasuk di tingkat pemerintahan desa. Banyak pengamat mengatakan bahwa birokrasi identik dengan administrasi. Namun dalam kinerja birokrasinya masih banyak yang belum sesuai dengan harapan yang semestinya. Jika pemerintah desa telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai amanah regulasi, maka kesejahteraan masyarakat desa dapat terwujud. Pemerintah di berbagai tingkatan, termasuk pemerintah desa, menghadapi tantangan besar dalam menjaga kontinuitas pelayanan publik di tengah krisis kesehatan global. Di Indonesia, desa sebagai unit pemerintahan terkecil dan terdekat dengan masyarakat, bertanggungjawab dalam menyelenggarakan berbagai layanan dasar, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, layanan kesehatan, hingga penyaluran bantuan sosial. Pandemi Covid-19 memaksa birokrasi desa untuk beradaptasi dengan cepat terhadap situasi yang tidak terduga ini, baik dari segi teknis pelayanan maupun manajemen birokrasi.

Salah satu perubahan besar dari dampak pandemi Covid-19 saat itu adalah terjadinya pembatasan sosial dan penerapan protokol kesehatan yang ketat, meski ada keterbatasan ketika pandemi Covid-19 guna memastikan layanan publiknya tetap berjalan dan mencegah penyebaran virus Covid-19, Pemerintah Desa Sindangjaya Kecamatan Mangunjaya Kabupaten Pangandaran mengambil langkah-langkah seperti tempat duduk yang dibatasi lalu diberi jarak, Desa Sindangjaya juga telah menerapkan berbagai protokol kesehatan seperti memakai masker, menggunakan handsanitizer atau mencuci tangan, menjaga jarak,

menghindari kerumunan, serta mengurangi mobilitas yang disebut 5 M. Pengurangan tatap muka langsung dalam pelayanan berpengaruh terhadap interaksi langsung antara masyarakat dan pemerintah desa.

Pelayanan yang sebelumnya banyak dilakukan secara tatap muka harus disesuaikan dengan kondisi pandemi, yang mendorong penggunaan teknologi dan pelayanan berbasis daring. Selain kondisi *new normal* pada pasca pandemi Covid-19 pemerintah desa diharuskan beradaptasi dengan teknologi. Hal itu tentu menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah desa, terutama di daerah yang belum memiliki infrastruktur teknologi dan Sumber Daya Manusia yang memadai atau dimana tingkat literasi digital masyarakat masih rendah..

Selanjutnya apabila merujuk terhadap kenyataan yang ada selama pandemi kualitas pelayanan yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Pangandaran sudah sangat baik. Misalnya mengenai pemberian SWAB dan Vaksin khusus masyarakat yang domisili atau ber-KTP Kabupaten Pangandaran, sama sekali tidak dipungut biaya apapun (gratis) ini berlaku terhadap seluruh masyarakat seperti di Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Pangandaran. Dimana sebelumnya pemberian vaksin gratis dengan kuota yang tidak sedikit telah dilakukan hampir di setiap desa terutama bagi warga di Desa Sindangjaya.

Selain pada bidang kesehatan pandemi juga berdampak pada masalah perekonomian, bukan hanya di kota, pedesaan pun mengalami krisis. Desa Sindangjaya sendiri dengan pendapatan masyarakat yang beragam, sebagian besar masyarakatnya bermata pencaharian sebagai petani dengan sawah yang luas, namun karena kasus penyebaran virus yang semakin membludak otomatis

berdampak bagi pendapatan masyarakat. Tidak sedikit dari mereka yang merantau ke kota kehilangan pekerjaannya dikarenakan banyak perusahaan yang terpaksa melakukan PHK, sebagian terpaksa mudik sehingga mereka kebingungan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu pemerintah pusat dan daerah, terutama pemerintah desa sebagai penyalur berbagai program dan pelayanan bantuan seperti BLT, Bansos dan lain sebagainya yang berasal dari pemerintah pusat maupun daerah. Pada masa pandemi Covid-19 pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan perpres no 8 tahun 2020, dimana anggaran dana desa sebagian besar diperintahkan untuk pemulihan ekonomi dan penanganan Covid-19. Berbicara mengenai kinerja pemerintah dalam pelayanan publik dimasa pandemi selain dengan prokes, muncul berbagai permasalahan salahsatu yang paling menonjol dalam pelayanan publik ialah mengenai bansos, berbagai program bantuan sosial (bansos) diluncurkan bagi masyarakat yang terdampak pandemi Covid-19, namun menuai berbagai problem, seperti banyaknya data yang tumpang tindih dan tidak tepat sasaran. Akibat kesemrawutan data penerima bantuan ini memicu reaksi serta perdebatan di kalangan masyarakat. Selain itu, terdapat juga problem mengenai vaksinasi yang merebak di masyarakat seperti hoaks

Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang diberikan kepada masyarakat umum atau penduduk negara yang diberikan dalam interaksi langsung maupun tidak langsung dengan tujuan memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Pelayanan yang diberikan biasanya berupa barang maupun jasa, sedangkan menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam

rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan administrasi publik biasanya seperti pembuatan surat pengantar Akte kelahiran, KTP, KK, surat atau sertifikat tanah, bantuan kepada masyarakat seperti PKH, BLT dan lain sebagainya. Tidak hanya di Desa Sindangjaya pada masa pandemi mengenai pelayanan surat menyurat menjadi bertambah seperti adanya surat perizinan baik perizinan keluar negeri maupun kota, yang mau mengadakan hajatan dengan pesta itu juga diharuskan membuat surat perizinan terlebih dahulu.

Pelayanan di Indonesia telah dinilai buruk oleh masyarakat, mereka memukul rata diseluruh daerah diantaranya dugaan adanya KKN dan terkesan lamban serta pilih kasih atau tidak adil dalam melakukan pelayanan. Begitupun mengenai pelayanan publik dimana memiliki jenjang prosedur yang panjang, dari sini penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana kinerja aparatur apakah di kantor Desa Sindangjaya perlu ditingkatkan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Terlebih lagi birokrasi selalu dipandang negatif oleh masyarakat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri, Maria (2017:33). Dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan.

Menurut Lionardo (2022) Pelayanan dan kebijakan publik saling berkaitan dimana, kualitas pelayanan sangat tergantung kepada proses kebijakan publik yang

dibuat pemerintah. Apabila kebijakan publik di Indonesia mampu dirumuskan dan di implementasikan secara optimal, maka memungkinkan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Begitupun sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi berbagai praktek KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme). Apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administrasi misalnya pelayanan jasa kesehatan, pengadaan barang dan administrasi kearsipan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Dari pasca pandemi Covid-19 yakni dari tahun 2021 ketika diberlakukan *new normal* dan ini menyoroti kasus atau program pemerintah desa terkait dengan pelayanan digital yang hingga tahun 2024 di Desa Sindangjaya masih atau sedang dalam proses pembuatan. Sebagai pengguna layanan dapat lebih terlayani yaitu dengan pelayanan digital masyarakat berharap bisa lebih cepat dan dekat karena bisa diakses dimana saja, kemudian murah. Arti Murah ini menghindari pungutan liar (pungli) yang meski tadinya ada menjadi tidak ada. Misalnya ada yang beranggapan dulu harus bayar atau ada amplop dulu dengan alasan uang jalan seperti mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), pembuatan surat menyurat, perizinan tertentu, atau pembuatan mengenai hal lain sebagainya. Sedangkan apabila sudah menggunakan layanan digital kemungkinan besar menjadi tidak ada.

Assesment dalam kinerja pemerintah desa berarti proses penilaian atau evaluasi terhadap sejauh mana pemerintah desa telah menjalankan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya, terutama dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Terdapat yang namanya sistem pengawasan internet terutama pasca pandemi Covid-19, yang artinya menilai dari internal sudah sampai dan sejauh mana, karena setiap ada kebijakan mereka biasanya ukur pencapaian tujuannya. Masuk ke assesment ini dari pemerintah desa dan BPD kemudian dari pengguna layanan yaitu masyarakat yang menjadi salah satu informan penting.

Sedangkan menurut Fukuyama dalam Faturochman (2004:185) menekankan pentingnya jaringan kepercayaan (*networks of trust*) karena luas sempitnya jaringan ini akan menentukan keberhasilan proses perubahan yang direncanakan. Jadi bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah desa sindangjaya agar dapat meminimalisir atau mengubah persepsi dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur dalam pelayanan publik. dimana masih terdapat perlakuan berbeda dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi salahsatu penyebab rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun dalam melayani warganya pemerintah juga kadang ada salah atau kekeliruannya, ditambah lagi karena terpengaruhnya oleh media dimana tersebar dari daerah lain yang tunjangan dari pusat di salahgunakan atau dikorupsi istilah kasarnya dan juga terdapat bansos yang salah sasaran dari pemerintah yang mengakibatkan menurunnya kepercayaan atau munculnya persepsi yang kurang baik di masyarakat.

Setelah pandemi mereda terutama mengenai pelayanan pemerintah desa lebih fokus pada adaptasi terhadap perubahan, pemanfaatan teknologi, serta pengelolaan sumber daya dalam penyelenggaraan layanan yang efektif dan efisien Selain itu, penting untuk mencermati peran pemerintah desa dalam penyaluran

bantuan sosial dan pemulihan ekonomi pasca pandemi. Desa-desanya di Indonesia memegang peranan penting dalam menyalurkan bantuan dari pemerintah pusat maupun daerah kepada masyarakat terdampak pandemi. Proses ini menuntut kinerja birokrasi yang cepat, akurat/tepat sasaran, dan transparan agar bantuan dapat diterima oleh mereka yang benar-benar membutuhkan. Namun, dalam pelaksanaannya, sering kali ditemui kendala seperti data penerima bantuan yang tidak akurat, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya koordinasi antar lembaga pemerintah.

Beberapa penelitian terdahulu terkait kinerja birokrasi pemerintah desa dalam pelayanan publik pasca pandemi covid-19 telah dilakukan pertama, Mahdilla (2019) dalam penelitiannya yang berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Bidang Sosial Di Desa Namorambe Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa banyak keluhan dari masyarakat akan kinerja kepala desa yang kurang maksimal namun ternyata menghasilkan kesimpulan bahwa berbagai proyek perkembangan, pembangunan, dan sosial desa yang dijalankan kepala desa telah memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat, karena masyarakat dapat menikmati secara langsung pembangunan dan perkembangan desa.

Terkait kinerja pemerintah desa di atas didukung oleh Fitri (2019) telah menulis dalam jurnalnya Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa Pada Desa Vatunonju Kecamatan Biromaru Kabupaten Sigi. Bahwa banyaknya usulan atau protes dari masyarakat menjadi salahsatu tanda dimana kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah desanya masih rendah. oleh karena itu

jurnal ini menggunakan lima indikator untuk menentukan baik atau tidaknya kinerja pegawai pemerintah Desa Vatunonju Kecamatan Biromaru Kabupaten Sigi dan sangat berpengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik yang tidak optimal.

Kemudian Maulana (2020), menghasilkan temuan dalam penelitiannya yang berjudul penelitian mengenai Analisis Kinerja Pemerintahan Desa Tajurbuntu Kecamatan Pancalang Kabupaten Kuningan dalam Pembangunan Desa 2009-2014. Dalam penelitiannya bahwa meningkatkan kinerja pemerintahan desa dapat ditingkatkan serta kinerja yang maksimal dapat dilihat dengan bukti hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pemerintahan Desa Tajurbuntu memiliki kinerja yang bagus dilihat dari prestasi aksi dan prestasi hasil yang sama-sama tinggi. Kinerja aksi yang tinggi dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa serta dilihat dari kemampuan menerapkan ilmu, keterampilan dan pengalaman. Sedangkan prestasi hasil tinggi dilihat dari pembangunan desa yang dilakukan dirasa sangat membantu masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, dengan kinerja pemerintahan Desa Tajurbuntu yakni tipe P4 (Produktivitas).

Kinerja birokrasi pemerintah desa juga di dukung oleh Septiyanto (2021) yang menegaskan dalam jurnal Reformasi Birokrasi Desa Panggungharjo, bahwa calon pemimpin masa depan yang baik dapat di lihat dan didapatkan dari perangkat desa maupun pimpinan lembaga-lembaga kemasyarakatan yang berkinerja dengan baik dalam Pembangunan desa. seperti penelitian reformasi birokrasi di Desa Panggungharjo menunjukan kepemimpinan Kepala Desa Panggungharjo, Wahyudi Anggoro Hadi, memiliki peran yang besar dalam mendorong proses reformasi

birokrasi di Desa Panggungharjo. Terlihat dari keteladanan maupun kebijakan reformasi birokrasi yang merupakan bagian dari tanggung jawab beliau selaku Kepala Pemerintahan Desa. Agar reformasi birokrasi dapat dipertahankan meski beliau sudah tidak lagi menjabat sebagai kepala desa, maka kebijakan terkait reformasi birokrasi di Desa Panggungharjo harus memiliki payung hukum tertinggi di tingkat pemerintah desa yakni peraturan desa.

Namun berbeda dengan Moclin, et, al., (2021) dalam jurnal yang berjudul Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Covid-19 di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. Dalam penelitiannya dikarenakan adanya bencana pandemi Covid-19 dan semakin menyebar, Covid-19 ini juga berdampak pada pemerintah daerah di Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. Dengan hasil penelitian dimana dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah pandemi COVID-19 yang ada di Kantor Desa Pusunge yang pastinya dijalankan oleh pemerintah desa melalui proses perumusan strategi, penerapan strategi, dan penilaian strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pasca pandemi, tantangan pelayanan publik tidak serta merta selesai. Meskipun pandemi telah mereda, dampaknya terhadap sistem birokrasi masih terasa. Pemerintah desa dituntut untuk dapat memperbaiki, memulihkan dan meningkatkan kembali kinerja pelayanan publik yang sempat terganggu selama masa pandemi. Dalam konteks ini, kinerja birokrasi pemerintah desa dalam menjalankan fungsi pelayanan publik menjadi isu yang sangat krusial. Tantangan

baru muncul terkait dengan upaya pemulihan ekonomi masyarakat desa, optimalisasi pelayanan publik dengan tetap mematuhi protokol kesehatan, serta keberlanjutan digitalisasi pelayanan. Kondisi ini membutuhkan birokrasi desa yang responsif, inovatif, dan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan. Kinerja birokrasi desa dalam memberikan pelayanan publik menjadi sangat penting karena hal ini berkaitan langsung kualitas hidup masyarakat desa, terutama dalam pemulihan ekonomi dan sosial pasca pandemi.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, beberapa masalah masih menghambat kinerja birokrasi pemerintah di Desa Sindangjaya, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan,. Selain itu, partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik juga menjadi faktor penting untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang tantangan dan peluang yang dihadapi pemerintah desa, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa pada masa mendatang.

Mengenai kinerja birokrasi pemerintah desa Sindangjaya kecamatan mangunjaya dalam pelayanan publik pasca pandemi Covid-19 apakah sudah optimal atau belum. Maka dari itu, Berdasarkan latar belakang diatas, dan adanya perbedaan pendapat maupun hasil penelitian dari peneliti terdahulu, penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai kinerja birokrasi yang dilakukan pemerintah Desa Sindangjaya Kecamatan Mangunjaya Kabupaten Pangandaran menghadapi berbagai persoalan khususnya dalam pelayanan publik pasca pandemi, serta bagaimana pemerintah desa beradaptasi terhadap perubahan yang diakibatkan oleh

pandemi Covid-19. Maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat sebuah judul “**Kinerja Birokrasi Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Pasca Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Desa Sindangjaya Kecamatan Mangunjaya Kabupaten Pangandaran) ”.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis memiliki pertanyaan yaitu Bagaimana kinerja birokrasi pemerintah Desa Sindangjaya Kecamatan Mangunjaya Kabupaten Pangandaran dalam pelayanan publik pasca pandemi Covid-19?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah penelitian ini mengenai kinerja birokrasi pemerintah desa dalam pelayanan publik.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja birokrasi pemerintah desa dalam pelayanan publik pasca pandemi Covid-19.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan dan wawasan

dalam berbirokrasi, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Peneliti, penelitian ini dapat berguna untuk meningkatkan wawasan dan sebagai wahana penambah ilmu pengetahuan
- b. Masyarakat, sebagai media informasi dan dapat memberikan manfaat berupa gambaran mengenai kinerja birokrasi pemerintah desa khususnya dalam pelayanan publik, serta digunakan sebagai referensi bagi generasi selanjutnya yang meneliti dalam lingkup yang tidak jauh berbeda dengan penelitian ini
- c. Pemerintah Desa, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah desa.