

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Bahasan Konseptual**

##### **2.1.1. Pemerintah Desa**

Bedanya pemerintah dan pemerintahan ialah pemerintahan itu menyangkut tugas dan kewenangan, sedangkan pemerintah yaitu aparat yang menyelenggarakan tugas dan kewenangan tersebut. Desa merupakan representasi dari kesatuan masyarakat hukum terkecil yang telah ada dan tumbuh berkembang seiring dengan sejarah kehidupan masyarakat Indonesia dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan kehidupan bangsa Indonesia. Sebagai wujud pengakuan Negara terhadap Desa, khususnya dalam rangka memperjelas fungsi dan kewenangan desa, serta memperkuat kedudukan desa dan masyarakat desa sebagai subyek pembangunan, diperlukan kebijakan penataan dan pengaturan mengenai desa yang diwujudkan dengan lahirnya UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Menurut Yuliadi dan sumitro (2021).

Dalam kaitannya dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, berarti yang dimaksud dengan kepemimpinan adalah hubungan dengan kepala desa dan BPD, perangkat desa, dan Lembaga-lembaga kemasyarakatan lainnya yang ada di desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa untuk mewujudkan pembangunan dan pelayanan publik yang baik.

Dalam pembagian bantuan jika perangkat yang telah dipercaya malah menghianati masyarakatnya maka kedepannya mereka akan kecewa dan tidak sepenuhnya akan selalu percaya pada pemerintah, hanya keadilan yang sangat di

harapkan oleh masyarakat. Sehingga dapat ditarik kesimpulan Desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### **2.1.2. Kinerja**

Menurut Kasmir (2019) Sudah dapat dipastikan hampir semua orang yang bekerja ingin melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Bahkan jika perlu memberikan hasil yang lebih baik dari yang telah ditetapkan. Namun dalam praktiknya terkadang masih terdapat karyawan baik di instansi pemerintahan atau di instansi perusahaan yang tidak mampu melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan. Jika seseorang dapat berkinerja dengan baik ia telah bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diterimanya. Dalam praktiknya kinerja dibagi ke dalam dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi/suatu instansi pemerintahan. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja dalam pemerintahan merupakan kinerja suatu sistem pemerintah secara keseluruhan.

Dalam jurnal Bahudin, Pangemanan dan Welly Waworundeng. (2021). Yang berjudul Kinerja Forum Koordinasi Pimpinan Kecamatan Dalam Pencegahan Penyebaran Virus Corona (Covid-19) Di Kecamatan Malalayang Kota Manado. Menurut Fattah (2007:19) kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan sikap dan ketrampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Sementara menurut

Sedarmayanti (2011:50) bahwa kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti prestasi kerja pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja, Samsudin (2010:159) menyebutkan bahwa kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat di capai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan batasan yang telah di tetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Kinerja adalah istilah yang populer di dalam manajemen yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja, dan performance.

Stephen Robbins (2008:439), bahwa kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Lebih jauh Indra Bastian dalam Irham Fahmi (2007) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi. Menurut Bernardin & Russel dalam skripsi Juwairah, mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Untuk mengetahui kinerja birokrasi pemerintah desa dalam pelayanan publik pasca pandemi Covid-19 maka penulis menggunakan indikator-indikator dalam mengukur pelayanan. menurut Agus Dwiyanto (Mustafa, 2018:124-125) ada beberapa indikator yang biasanya digunakan mengukur kinerja pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep ini dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

## 2. Kualitas Layanan

Kinerja organisasi pelayanan publik sangat terkait dengan kualitas layanan. Dalam lingkungan birokrasi pemerintahan, banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik yang tidak memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga muncul anggapan bahwa kinerja birokrasi sangat buruk dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah. Informasi mengenai kepuasan kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relative sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

## 3. Responsivitas

Adalah Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan Misi dan Tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

#### 4. Responsibilitas

Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten

dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dalam Jurnal Monica Aprilia Ibrahim, Masye Pangkey, Salmin Dengo (2021) yang berjudul Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara. Mengemukakan bahwa sudah dapat dipastikan hampir semua orang yang bekerja ingin melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Bahkan jika perlu memberikan hasil yang lebih baik dari yang telah ditetapkan. Namun dalam praktiknya terkadang masih terdapat aparat pemerintahan yang tidak mampu melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan. Jika seseorang dapat berkinerja dengan baik berarti telah bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diterimanya.

Dari pencapaian yang telah dihasilkan tidak hanya aparatur lain namun, masyarakat pun juga dapat merasakan serta memberikan penilaian kinerja. Seseorang dengan kebiasaan melaksanakan tugasnya dengan baik pasti lebih dipercaya oleh masyarakat. Karena dijaman sekarang ini sulit menemukan seseorang yang jujur dan jauh dari KKN, berbagai godaan korupsi dan ingin mendapat keuntungan lah pasti disetiap manusia terkadang terlintas. Menjadikan masyarakat lebih berhati-hati dalam memilih seorang pemimpin. Secara teori

dikatakan bahwa kinerja juga perlu didukung oleh motivasi yang kuat agar kemampuan yang dimiliki dapat dioptimalkan. (Kasmir, 2019).

### **2.1.3. Birokrasi**

Pemerintah sebagai pelaksana birokrasi tidak bisa dilepaskan dari pelayanan publik, karena sebagai organisasi formal, birokrasi pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, akan tetapi dalam implementasinya birokrasi kadang diidentikkan dengan suatu pekerjaan yang bertele-tele, lama, rigid (kaku). Birokrasi menurut Mardiasmo dalam Mustafa (2018:3) dianggap sebagai penyebab inefisiensi dan penghambat pembangunan, bukan sebagai fasilitator pembangunan, akhirnya birokrasi dicemooh di sana sini. Hal ini terjadi karena birokrasi sangat terikat dengan aturan-aturan yang berlaku di lingkungan birokrasi (pemerintahan), walaupun demikian, birokrasi merupakan alat bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik, sebagai perencana, sebagai pelaksana, dan pengawas kebijakan.

Adanya pola pikir perangkat desa yang menjadikan mereka sebagai pihak yang harus dilayani juga dan birokrasi mengkonstruksikan dirinya sebagai pihak yang menguasai, sedangkan masyarakat dikonstruksikan sebagai pihak yang dikuasai. Dengan demikian menyebabkan birokrasi menjadi semena-mena terhadap masyarakat yang seharusnya dilayani. Dalam konfigurasi tersebut, praktik penyelewengan oleh birokrasi menjadi hal yang sulit untuk dihindari. Penyelewengan tersebut kemudian dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pejabat atau aparat birokrasi (Pamungkas dkk, 2019).

Menghadapi tantangan tersebut Hadi (Septiyanto, 2021) memberikan pemahaman bahwa bukan perangkat yang harus dilayani oleh masyarakat namun sebaliknya masyarakatlah yang harus dilayani oleh perangkat desa. Masih terdapat perlakuan berbeda dalam mendapatkan pelayanan publik menjadi salahsatu penyebab rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain itu, ketidakpastian standar biaya menyebabkan munculnya KKN, supaya pengguna jasa mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan (Kusmayadi dan Nurohman, 2011).

Birokrasi dalam perspektif Weber meletakan efisiensi sebagai norma birokrasi, karena itu untuk meningkatkan efisiensi sistem pembagian kerja dalam birokrasi dikembangkan melalui spesialisasi kerja yang jelas. Pengembangan birokrasi dilakukan baik secara vertikal (hirarkis) ataupun secara horizontal dalam organisasi.

Menurut Weber dalam (Rossa Ilma Silfiah, Munawaroh, dan Aminullah, 2023) Sumber legitimasi dari birokrasi berasal dari aturan yang berlaku (legalitas formal). Dalam konsep Weber birokrasi sebagai aparatur administratif mempunyai peran yang menentukan tumbuh dan berkembangnya organisasi tersebut, sehingga perhatian Weberian ini lebih kepada struktur (birokrasi) yang telah diatur secara normatif dan mekanisme untuk mempertahankan struktur tersebut untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi (Silfiah et al., 2023).

Menurut Septiyanto (2021) Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) maka reformasi birokrasi merupakan langkah yang penting untuk mewujudkan aparatur negara yang kompeten. Reformasi Birokrasi dalam

konteks ini merupakan perubahan yang dilaksanakan secara bertahap bukan perubahan secara cepat dan drastis atau radikal. Perubahan ini mencakup perbaikan struktur dan pelayanan kepada masyarakat serta pola pikir serta budaya para pegawai (Pamungkas dkk, 2019).

#### **2.1.4. Pelayanan Publik**

Pada dasarnya pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Yakni melayani suatu jasa yang dibutuhkan publik. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan makna pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan hak dari seluruh masyarakat. Jadi penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan,

dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik

Administrasi merupakan kegiatan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan pola bekerjasama untuk mencapai tujuan yang efektif, efisien dan rasional, (Harbani Pasolong dalam Mulyadi, 2016:31). Sekaligus juga menyatakan bahwa ruang lingkup administrasi meliputi: Kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik.

Menurut Mulyadi (2016:38). Kebijakan publik, dibuat dengan maksud dan tujuan yakni untuk memecahkan masalah atau mencari solusi alternatif dari masalah yang menjadi isu bersama juga sedang berkembang dimasyarakat. Dimana apa-apa nya yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak oleh pemerintah baik berbentuk perundang-undangan tertulis maupun tidak tertulis. Sedangkan pada pespektif hasil, program dapat dinilai berhasil apabila program membawa dampak seperti yang diinginkan. Suatu program mungkin saja berhasil dilihat dari sudut proses, tetapi boleh jadi gagal ditinjau dari dampak yang dihasilkan, atau sebaliknya.

Pelayanan publik berasal dari dua kalimat, pelayanan dan publik. Secara mendasar, Pengertian publik, publik dalam Bahasa Inggris adalah masyarakat, umum, atau negara. Sedangkan Menurut Syafie dalam Hayat (2018:81). Publik dalam pengertian Bahasa Indonesia adalah praja yang berasal dari Bahasa sansakerta. Praja mempunyai arti rakyat, jadi pelayanan kepada rakyat atau publik itu sama dengan pamong praja (pelayan rakyat). Dengan begitu secara prinsip,

bahwa pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada kepada masyarakat atau rakyat sebagai Upaya pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat, seperti kesehatan, Pendidikan, pengajaran, pekerjaan, usaha, perbankan, perhubungan dan lain sebagainya. (Ibrahim et al., 2021).

Menurut Hayat (2018:83). Pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Bukan hanya menyelesaikan persoalan apa yang sedang dilayani, tetapi seluruh komponen dan aspek pelayanan memberikan implikasi terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu sikap, pikiran, hati, prilaku, tutur kata maupun jiwa merupakan eksistensi dari pemenuhan terhadap pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos (2011:17), adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas (*Tangible*) yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Menurut Kasmir dalam Ibrahim, Pangkey dan Dengo (2021), Mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima terutama saat pandemi bagi semua penduduknya sesuai yang diamanatkan dalam undang-undang pasal 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dana atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

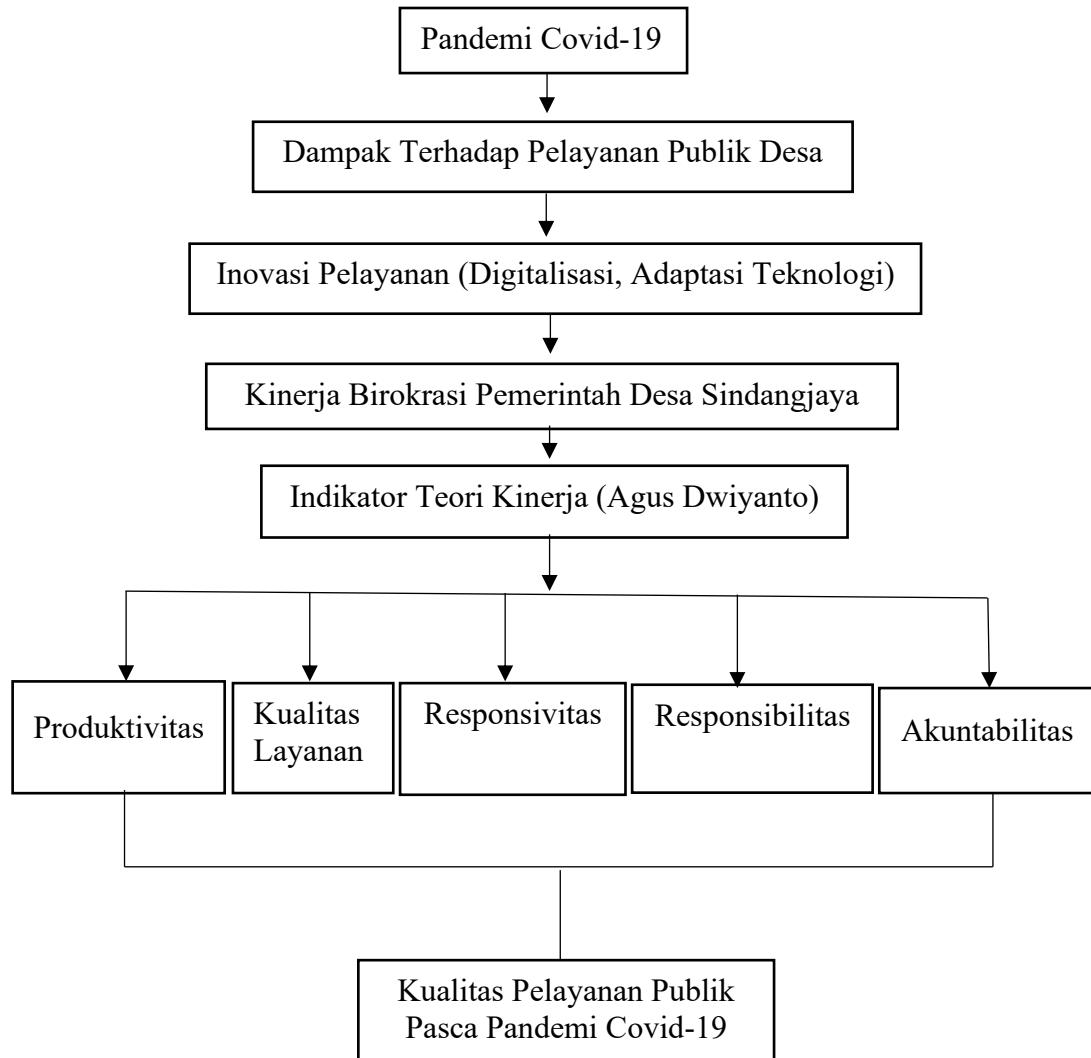
Perlu digarisbawahi bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mengatur dan mengadministrasikan dengan baik. Pengaturan dan pengadministrasian itu dilakukan secara professional dan berkualitas sesuai dengan harapan dari masyarakat. Pelayanan itu tentunya mempunyai unsur-unsur penunjang untuk menjadikan pelayanan yang baik, selain profesionalitas, berkualitas dan baik, tentunya harus didukung oleh sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal itu sebagai bentuk dari kolektifitas pelayanan yang baik. (Ibrahim, Pangkey & Dengo. 2021), Memberikan pelayanan kepada masyarakat, merupakan esensi pemerintah di suatu wilayah, oleh karena itu pemerintah sebagai pelayanan publik dituntut untuk berkinerja dengan baik.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik ialah pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kependudukan yang berada disuatu pemerintahan. Berbicara mengenai pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari sektor/bidang publik, karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan pengantar KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, akte perkawinan dan lain sebagainya. Pada awal tahun 2020 dunia dihebohkan dengan pandemi Corona Virus Disease (Covid-19). Meskipun dimasa Pandemi Covid-19 kualitas pelayanan harus tetap berjalan dengan baik dan optimal karena pelayanan yang baik merupakan hak-hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi sesuai dengan tujuan dari pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan

publik. Perlakuan yang adil dan berkualitas bagi masyarakat selayaknya merupakan kewajiban mutlak yang harus diberikan aparatur pemerintah desa.

Pelayanan yang diinginkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Menurut Atep Adya Barata (2003:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi 2 bagian kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masingmasing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting: Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung pengembangan sumber daya manusia dan hubungan kerja. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal, yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa dan pola layanan penyampaian jasa. Sedangkan enurut Hayat (2018:83) kualitas pelayanan adalah mutlak harus dipenuhi dalam pelayanan kepada masyarakat.

## **2.2. Kerangka Pemikiran**



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Pandemi covid-19 membawa dampak besar terhadap berbagai sistem, khususnya pelayanan publik di tingkat desa, pemerintah desa menghadapi keterbatasan dari mulai aktivitas, anggaran yang memengaruhi afektivitas birokrasi desa. Pandemi menyebabkan keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan administrasi dan sosial desa, menurunkan efisiensi serta kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Desa dituntut menyesuaikan cara kerja dengan situasi

krisis, seperti menerapkan protokol kesehatan, mengurangi tatap muka, dan mengalihkan sebagian layanan ke media daring. Setelah melewati masa kritis pandemi, Pemerintah Desa Sindangjaya mulai melakukan evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan, termasuk peningkatan SDM dan sarana pelayanan. Untuk mempercepat proses pelayanan, Desa Sindangjaya mulai memanfaatkan teknologi digital, salah satu bentuk inovasinya adalah digitalisasi layanan publik seperti pembuatan website yang sudah dalam proses pembuatan dari pasca pandemi. Kinerja birokrasi dilihat atau dinilai dari kemampuan seberapa baik aparat desa dalam mengelola perubahan dan melayani masyarakat dengan menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik pasca pandemi, baik dari sisi prosedur, sikap, maupun output pelayanan. Penelitian ini menggunakan lima indikator yang menjadi tolak ukur kinerja birokrasi yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Hasil akhir dari seluruh proses adalah tercapai atau tidaknya kualitas pelayanan publik yang memuaskan dan berkelanjutan di Desa Sindangjaya setelah Pandemi Covid-19 mereda.