

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja birokrasi dalam pelayanan publik yang telah diberikan oleh perangkat Desa Sindangjaya Kecamatan Mangunjaya Kabupaten Pangandaran pasca pandemi Covid-19 terhadap masyarakatnya. Selama ini birokrasi telah dipandang negatif oleh sebagian besar masyarakat, apalagi setelah pandemi Covid-19 melanda, kinerja birokrasi di tingkat pemerintahan desa semakin menjadi perhatian publik. Usai melewati kendala pada masa pandemi pemerintah desa mengembangkan atau memperbaiki kualitas kinerja pelayanan pada pasca pandemi Covid-19. Dengan diberlakukannya layanan digital akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, termasuk Desa Sindangjaya berinovasi dan beradaptasi dengan teknologi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian menggunakan teori kinerja Agus Dwiyanto yang terdiri dari lima indikator yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Hasil dari penelitian ini adalah Pemerintah Desa Sindangjaya dalam pelayanan sebelum maupun sesudah pandemi Covid-19 memiliki kinerja yang sudah cukup baik, dilihat dari informasi kualitatif yaitu data yang didapatkan dengan wawancara mendalam dan analisis dokumentasi yang dimana berupa pernyataan lima indikator dari kinerja birokrasi untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dari sebelum hingga pasca pandemi Covid-19 pada kenyataannya, pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Desa Sindangjaya kepada masyarakat sudah cukup baik. Namun, Apatur Pemerintah Desa Sindangjaya dilihat dari kapasitas SDM nya masih rendah, sehingga masih belum siap dalam menghadapi teknologi. Jadi, kinerja birokrasi dalam pelayanan publik pemerintah Desa Sindangjaya pada pasca pandemi Covid-19 masih belum optimal.

Kata kunci: Kinerja, Birokrasi Pemerintah Desa, Pelayanan Publik.