

ABSTRAK

Kinerja pelayanan publik selalu menjadi perhatian dari semua pihak, karena kinerja pelayanan publik bersinggungan erat dengan pertanggung jawaban pemerintah terhadap amanah rakyat. Pada era New Normal dari adanya wabah virus covid-19 ini membuat banyak sekali perubahan yang terjadi pada sistem pelayanan publik. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptive dengan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Creswell. Hasil yang di dapatkan pada penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan dikategorikan baik hal ini dikarenakan pada Era pandemi covid-19 dan sebelum era pandemi tidak mengalami kenaikan kualitas, bahkan masyarakat berpendapat bahwa dengan adanya covid-19 justru menghambat pelayanan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan Kuantitas pekerjaan Perangkat Desa di Kantor Desa Sawahan tergolong kurang baik. Adapun ketepatan waktu dan perilaku perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Sawahan Kecamatan Sawahan Kabupaten Nganjuk dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami kendala.

Kata kunci : kinerja, covid-19, pelayanan publik

ABSTRACT

The performance of public services has always been a concern of all parties because the performance of public services is closely related to the government's responsibility to the trust of the people. In the New Normal era from the Covid-19 virus outbreak, many changes occurred in the public service system. This study uses a qualitative approach with a descriptive method about the theory proposed by Creswell. The results obtained in this study are that the services provided are categorized as good this is because in the era of the covid-19 pandemic and before the pandemic era there was no increase in quality, even people thought that the presence of covid-19 hampered services. So it can be concluded that the work strength of the Village Apparatus at the Sawahan Village Village Office is classified as not good. The timeliness and behavior of village officials in providing services to the people of Sawahan Village, Sawahan District, Nganjuk Regency in carrying out their duties to provide services to the community experienced obstacles.

Keywords: performance, covid-19, public service