

**STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI TENGAH PANDEMI COVID-19 DI KANTOR DESA
PUSUNGE KECAMATAN TABUKAN UTARA KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE**

ALPRINCES MOCLIN

ARI J RORONG

HELLY F KOLON DAM

17081101008@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

This study aims to find out how the Village Government Strategy in Improving the Quality of Public Services in the Midst of the COVID-19 Pandemic at the Pusunge Village Office, Tabukan Utara District, Sangihe Islands Regency. This study used descriptive qualitative method. The theory used in this research is the theory of strategic indicators from Freed R. David which includes Strategy Formulation, Strategy Implementation, Strategy Assessment. The research informants were the village head, village secretary, hamlet head, health agencies and village communities totaling 7 people. Data collection techniques that researchers use are observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the strategy formulation is more effective, and in implementing the strategy the government has tried to provide good service and it can be judged that the strategies taken by the village government have been realized well by making existing policies such as making village office guard schedules, providing shelter and always remind 3M (wear masks, wash hands, and maintain distance), although in implementation there are still obstacles in the form of lack of participation from the community in implementing the strategies taken by the village government and still not complying with existing health protocols.

Keywords: *Strategy, Quality, Public Service, COVID-19 Pandemic*

PENDAHULUAN

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki kualitas jasa, misalnya dengan mempermudah layanan yang disediakan dengan sesuai harapan dan keinginan masyarakat dan mempercepat layanan yang diberikan. Dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani. Namun pada akhir Tahun 2019 dunia dilanda wabah virus COVID-19 dan salah satu negara yang terkena wabah virus COVID-19 adalah Indonesia. Dikarenakan virus COVID-19 ini penyakit yang menular dan cepatnya penyebaran virus ini membuat semua masyarakat tidak diperbolehkan untuk keluar rumah atau berkumpul dengan teman-teman, bahkan sekolah-sekolah maupun perkuliahan dilakukan secara online dan juga begitu juga para pekerja dihimbau untuk bekerja dari rumah atau disebut dengan *Work From Home* (WFH). Dan pastinya ini berdampak juga pada pemerintahan daerah di Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe dimana pembatasan pelayanan publik, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH). Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik juga membuat jadwal bagi para pegawai untuk berada di kantor agar masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus surat-surat yang tidak biasa dilakukan secara online bisa dilakukan di kantor dengan tetap mematuhi peraturan untuk memakai masker, mencuci

tangan, dan mengecek suhu tubuh sebelum masuk ke dalam kantor desa.

Jika dilihat dari masalah diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah pandemi di Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. Pelayanan pemerintah Desa Pusunge sendiri mengalami peningkatan sejak peralihan ke masa pemerintahan baru. Untuk kantor desa sendiri, sebagai pusat pelayanan desa sudah semakin meningkat baik dari fasilitas maupun sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik disaat pandemi COVID-19 bisa terjadi dalam perumusan strategi, penerapan strategi, dan penilaian strategi dan pemerintah juga membuat kebijakan jadwal jaga kantor desa dan juga untuk memakai masker, mencuci tangan, dan mengecek suhu tubuh sebelum masuk kantor desa. Oleh karena itu, dengan melihat hal tersebut penulis tertarik untuk mengulit lebih dalam tentang strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanannya disaat keadaan pandemi COVID-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Daniel B.P. Mona, Very Y. Londa, Joorie M. Ruru. 2017. Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertahanan Nasional Kota Manado. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana penelitian yang digunakan adalah penelitian tentang alam kondisi objek, dan peneliti adalah instrumen kuncinya. Kualitas pelayanan secara umum dapat dilihat dari beberapa karakteristik yang menentukan bagus tidaknya suatu produk jasa yang bersumber dari kebijakan pemerintah.

Berdasarkan inisial pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Pertanahan dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Kota Manado, terdapat beberapa permasalahan yang masih terjadi dalam proses pembuatan sertifikat tanah yang sebagian dikeluhkan oleh masyarakat. Pelajaran ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dari Kota Manado. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi, yaitu tangible, reliability, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari hasil penelitian ini menunjukan bahwa Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Pertanahan Kota Manado masih dapat dikatakan belum baik, masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan alur proses pengurusan yang ada di Kantor Pertanahan Kota Manado serta proses pelayanan yang cukup lama, respon pegawai dalam membantu kesulitan pemohon masih kurang, karena masih ada pegawai yang bersifat acuh tak acuh terhadap pemohon yang mengalami kesulitan dalam melakukan proses pengurusan sertifikat, masih ada pungutan liar terhadap pemohon terutama diluar Kantor Pertanahan pada saat proses pengukuran bidang tanah pemohon. Serta adanya ketidak-jelasan informasi akan penerbitan sertipikat tanah pemohon, masih ada oknum pegawai yang tidak menunjukkan keramahan saat pemohon menanyakan informasi, juga masih ada tindakan diskriminatif diantara masyarakat penerima pelayanan.

Trivan Robinson, Burhanuddin Kiyai, Rully Mambo. 2019. Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Berdasarkan hasil penelitin tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Strategi SO (strength dan opportunities), strategi ini dilakukan untuk

memanfaatkan kekuatan pariwisata Kabupaten Bolmut guna menangkap peluang yang dimiliki. Menggunakan media promosi yang tepat sasaran sesuai pasar yang akan dituju oleh dinas pariwisata sehingga tepat sasaran dan terus dilakukan secara intens akan melahirkan hasil yang sangat baik. Melakukan inovasi dan mengeksplor lebih banyak lagi jenis dan destinasi objek wisata yang ditawarkan dan berkomitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik kepada konsumen untuk menjaga citra baik pariwisata dimata konsumen. Strategi ST (strength dan threats) Pemerintah Kabupaten Bolmut dapat Menawarkan hal-hal baru yang menarik dan menjanjikan dengan penyajian kualitas sumber daya alam dan objek wisata yang menarik. Strategi WO (weakness dan opportunities) Penyamartakan tarif atau biaya pada objek- objek wisata yang sejenis akan jadi jalan keluar mengatasi ancaman yang ada. Strategi WT (Weakness dan Threats) Meningkatkan keamanan dan kenyamanan para wisatawan yang datang berkunjung. Menetapkan harga yang kompetitif namun tidak merugikan bagi dinas pariwisata maupun masyarakat. Perawatan dan pemeliharaan harus rutin dijalankan disetiap objek wisata.

Muhammad Mokoginta, Florence Daicy Lengkong, Joyce Rares. 2015. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis. Dari hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sepenuhnya sesuai harapan dan keinginan masyarakat. Masalah yang ada hanya praktek pembayaran lebih dari tarif pelayanan publik yang sudah ditentukan. Selain itu akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud dengan baik dikarenakan belum dilakukan dengan baik pertanggung jawaban aparat pelayan dari

setiap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat dan penerapan sanksi atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik belum efektif dilaksanakan. Produktivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, dengan kata lain pelaksanaan pelayanan publik yang ada belum berorientasi pada konsep pelayanan prima yang memberi kepuasan kepada masyarakat. Selain itu juga, hasil penelitian menunjukkan kualitas kerja pelayanan dalam kategori rendah. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik yang prima belum terwujud dalam pelaksanaan kerja para aparat pelayan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado dalam melayani urusan-urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Konsep Strategi

Kata strategi berasal dari kata *Strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *Stratos* (tentara) dan *ego* (pemimpin) dan ada pengertian lainnya Strategi atau “strategos atau strategia” berasal dari kata Yunani (Greek) yang berarti “*General or Generalship*” atau di artikan juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan top manajemen pada suatu organisasi. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Jadi Strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dan dalam mewujudkan strategi itu bisa menggunakan manajemen strategi (Fred R. David (2011:18-19). Manajemen strategis tidak terlepas dari perencanaan strategis yang merupakan hal sangat vital dalam mengelola

lembaga untuk mencapai keberhasilan tujuan lembaga.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen strategis adalah kumpulan keputusan dan tindakan manajerial yang dibuat manajemen puncak demi tercapai tujuan organisasi yang mencakup perumusan, implementasi dan evaluasi rencana strategi. Menurut Fred R. David (2011:6), proses manajemen strategi terdiri atas tiga tahap yaitu: Perumusan strategi, penerapan strategi dan penilaian strategi.

1. Perumusan Strategi

Perumusan strategi mencakup penentuan bisnis apa yang akan dimasuki, bisnis apa yang tidak akan dijalankan, bagaimana mengalokasikan sumber daya, perlukah ekspansi atau diverifikasi operasi dilakukan, perlukah perusahaan terjun ke pasar internasional, perlukah merger atau penggabungan 15 usaha dibuat, dan bagaimana menghindari pengambil alihan yang merugikan. Karena tidak ada organisasi yang memiliki sumber daya yang tak terbatas, para penyusun strategi harus memutuskan strategi alternatif mana yang akan paling menguntungkan perusahaan.

2. Penerapan Strategi

Pada tahap penerapan strategi mengharuskan perumusan untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, motivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya, sehingga strategi yang telah di rumuskan dapat dijalankan. Sering kali dianggap sebagai tahap paling sulit dalam manajemen strategi, Penerapan atau implementasi strategi membutuhkan disiplin, komitmen, dan pengorbanan personal. Penerapan strategi yang berhasil tergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan, yang lebih merupakan seni dari pada

pengetahuan. Strategi tersebut dirumuskan, namun bila tidak diterapkan tidak ada gunanya.

3. Penilaian Strategi

Penilaian strategi adalah tahap terakhir dalam manajemen strategi mesti tahu kapan ketika strategi tertentu tidak berjalan dengan baik, Penilaian atau evaluasi strategi merupakan cara utama untuk memperoleh informasi semacam ini tahap penelitian strategi. Penilaian strategi diperlukan karena apa yang yang berhasil saat ini tidak perlu berhasil nanti. Keberhasilan senantiasa menciptakan persoalan baru dan berbeda, Organisasi yang mudah berpuas diri akan mengalami kegagalan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik. Standar kualitas pelayanan yang digunakan oleh sebuah organisasi mungkin saja tidak berlaku untuk organisasi yang lain. Karena pada dasarnya standar pelayanan yang digunakan berbeda, tergantung dengan kebijakan serta arah dari organisasi tersebut. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*Consumer Behavior*), yaitu suatu perilaku oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Pemberian pelayanan yang baik merupakan

salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Kata "Kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitatif berarti: Tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan), atau mutu.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Konsep COVID-19

COVID-19 merupakan nama penyakit yang disebabkan oleh Virus Corona. Nama ini diberikan oleh WHO (*World Health Organization*) sebagai nama resmi penyakit ini. World Health Organization (WHO) pertama kali menyebut *Corona Virus Disease* yang ditemukan pertama kali di Wuhan dengan novel Corona Virus 2019 yang disebabkan oleh virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Corona virus-2 (SARS-CoV-2)*. Indonesia pertama kali melaporkan 2 kasus positif COVID-19 pada Tanggal 2 Maret 2020. Pada Tanggal 15 April 2020 kasus konfirmasi ada diangka 4.839 orang, dimana rasio kematian sebesar

9,5% (459 orang), PDP yang dalam perawatan sebanyak 3.954 orang, dan pasien sembuh 426 orang, 34 provinsi telah dinyatakan terinfeksi COVID-19, dimana ada 5 provinsi dengan kasus konfirmasi lebih dari 100 orang (DKI Jakarta, Jabar, Jatim, Banten Jateng, dan Sulsel), DKI Jakarta terbesar dengan 2.335 kasus terkonfirmasi. Virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan ringan, penyangkit 17 yang disebabkan oleh virus Corona yang menyerang saluran pernapasan sehingga menyebabkan demam tinggi, flu, sesak nafas serta nyeri tenggorokan.

Pemutusan rantai penularan virus bisa dilakukan secara individu dengan melakukan kebersihan diri terutama cuci tangan dan secara kelompok dengan cara *Social Distancing*. *Social Distancing* adalah praktik dengan cara memperlebar jarak antar orang sebagai upaya menurunkan peluang penularan penyakit. Indonesia telah menghimbau adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai upaya dari *Social Distancing*. PSBB adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi COVID-19 untuk mencegah kemungkinan penyebaran virus.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dimana dalam penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dan mendeskripsikan suatu masalah. Penelitian yang bersifat dekriptif yaitu penelitian yang menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau dengan menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan metode yang peneliti gunakan adalah kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk berupa

ucapan atau tulisan, dan perilaku orang-orang kata, kalimat, (Sugiyono, 2016:11).

Teknik menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan. Dalam melakukan analisis data peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Kualitas pelayanan publik suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik.

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh pemerintahan. Maka dari itu perlu kesadaran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran COVID-19, dimana perumusan strategi, penerapan strategi dan penilaian strategi yang dapat menjadi langkah untuk mewujudkan strategi yang ada. 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.

Untuk mengetahui strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah pandemi COVID-19 di Kantor Desa Pusunge Tabukan Tengah Kabupaten Kepulauan Sangihe menggunakan 3 indikator strategi manajemen Menurut Fred R. David (2006:35) yaitu:

1. Perumusan strategis

Perumusan strategis mencakup cara pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada, identifikasi peluang dan ancaman eksternal suatu organisasi, kesadaran akan kekuatan dan kelemahan internal, penetapan tujuan jangka panjang, pencarian strategi alternatif, dan pemilihan strategi tertentu untuk mencapai tujuan. Isu-isu perumusan strategi mencakup penentuan strategi apa yang akan dilakukan, strategi apa yang tidak akan dijalankan, bagaimana meningkatkan strategi yang ada, perlukah pembaruan atau perlukah kebijakan-kebijakan yang baru dan bagaimana supaya strategi yang dibuat boleh menjadi berguna kepada masyarakat agar strategi itu bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Pemerintah sudah melakukan beberapa kebijakan seperti membuat jadwal jaga kantor, melakukan sosialisasi tentang pencegahan penyebaran virus corona, menyediakan tempat cuci tangan dan memberi bantuan untuk membantu perekonomian masyarakat desa.

2. Penerapan strategis

Penerapan strategis mengharuskan pemerintah menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumberdaya, sehingga strategi-strategi yang telah dirumuskan dapat dijalankan dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan strategi disebut dengan tahap aksi dari manajemen strategis. Menerapkan strategi berarti memobilisasi pegawai untuk melaksanakan strategi yang telah dirumuskan seperti menjaga kantor desa untuk selalu tepat waktu supaya masyarakat dapat langsung menerima pelayanan yang ada dan juga agar masyarakat tidak berlama-

lama berada di kantor desa supaya tidak terjadi kerumunan. Pemerintah selalu mengingatkan agar masyarakat bisa beradaptasi dalam kebiasaan baru.

3. Penilaian strategis

Ini adalah tahap akhir dalam strategis. Pemerintah mesti tahu kapan strategi tertentu tidak berjalan dengan baik, penilaian maupun evaluasi strategi merupakan salah satu cara untuk memperoleh informasi. Aktivitas perumusan, penerapan, dan penilaian strategis terjadi di di sebuah organisasi besar atau suatu pemerintahan. Dengan menjaga komunikasi dan interaksi antar masyarakat dan pemerintah, manajemen strategis membantu sebuah perusahaan atau pemerintah untuk menjadi suatu tim yang kompetitif atau membantu pemerintah dalam mengembangkan strategi yang ada agar mencapai tujuan yang diinginkan. Sebagaiian besar kebijakan berskala kecil dan besar tidak memiliki unit strategis, mereka hanya mempunyai fungsional. Namun demikian, pemerintah dan masyarakat di dua level ini mesti aktif terlibat di dalam aktivitas manajemen strategis. Penilaian yang ada pemerintah sudah cukup berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ditengah pandemi COVID-19 dan dari kebijakan yang sudah dirumuskan pemerintah sudah dijalankan dan juga berguna untuk masyarakat dan membantu masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan - temuan di lapangan mengenai strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tengah pandemi COVID-19 di Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Tengah Kabupaten Kepulauan Sangihe, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Untuk tahap perumusan strategi yang disusun oleh Pemerintah Desa

- Pusunge sudah lebih berinisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Pusunge agar di masa pandemi ini masyarakat tetap boleh mendapatkan layanan yang baik.
2. Dalam tahap penerapan Pemerintah Desa Pusunge sudah berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik tetapi pemerintah desa mengingatkan setiap masyarakat yang ada untuk tetap mematuhi aturan atau beradaptasi dengan kebiasaan baru dan selalu mematuhi protokol kesehatan agar bisa mencegah penyebaran virus COVID-19.
 3. Pada tahap penilaian strategi yang di ambil Pemerintah Desa Pusunge sudah sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Pusunge dimana pemerintah telah membuat kebijakan jadwal jaga kantor sehingga membuat masyarakat lebih mudah dalam mengurus berkas yang di perlukan. Menyediakan rumah singgah, selalu meningkatkan masyarakat untuk memakai masker, menjaga jarak, dan mencek suhu tubuh untuk pencegahan penyebaran virus COVID-19.

Saran

Dengan dilakukannya penelitian ini, terdapat beberapa saran yang akan penulis sampaikan, yaitu:

1. Perumusan Strategi di Desa pusunge mungkin sudah bagus tapi harus di tingkatkan dalam hal mengingatkan lagi agar keseluruhan masyarakat dapat berpartisipasi dalam pencegahan penyebaran virus COVID-19 dan agar masyarakat boleh beradaptasi untuk kebiasaan baru. Pemerintah harus lebih meningkatkan kinerja pegawai khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat, sehingga apa saja yang dikerjakan sesuai dengan target.
2. Dalam Penerapan strategi harus di tingkatkan lagi untuk sarana maupun prasarana pada pandemi COVID-19, dan alah baiknya pemerintah desa juga harus selalu mengkoordinasi serta berkomunikasi yang baik serta memberikan peraturan tambahan. Untuk masyarakat yang tidak melakukan 3M (Memakai Masker, Mencuci Tangan, dan Menjaga Jarak) atau mematuhi semua kebiasaan baru bisa dibuat sanksi agar masyarakat lebih mau berpartisipasi dalam pencegahan penyebaran virus COVID-19. Hendaknya prosedur layanan yang rumit disederhanakan sehingga instansi penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat.
3. Untuk penilaian Strategi mungkin pemerintah Desa Pusunge harus lebih giat untuk mendorong semua pihak untuk berpartisipasi dalam melakukan kebiasaan baru dan pola hidup sehat untuk pencegahan penyebaran virus COVID-19. Dan selalu mengingatkan untuk pengunjung kantor Desa Pusunge untuk melakukan 3M (Memakai Masker, Mencuci Tangan, dan Menjaga Jarak) pada saat berada di kantor desa ataupun saat berada di luar rumah. Instansi peyelenggara pelayanan publik hendaknya menyediakan askes bagi masyarakat yang ingin mengadakan terkait pelayanan public publik, agar sebagai kontrol jika ada pengaduan pelayanan publik yang tidak sesuai maka dapat cepat direspon dan segera dapat dibenahi.

DAFTAR PUSTAKA

- David, F.R. 2011. *Strategic Management: Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Selemba Empat.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuridin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurmandi, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.
- Pascal, D. Londa, V. & Ruru, J. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Sertifikat Tanah di Kantor Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertahanan Nasional Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 4 (49): 1 – 8.
- Puji, S.R. 2015. *Esensi Manajemen Strategi*. Malang: Zifatama Publisher.
- Robinson, T. Kiyai, B. & Mambo, R. 2019. *Strategi Pemerintah dalam Meningkatkan Pengembangan Parawisata di Kabupaten Bolaang Mangondow Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 5 (84): 70 - 82.
- Sellang, K. 2019. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Suhartini, E. 2012. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Tombiling, D. Rumapea, P. & Ogotan, M. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pineleng Kabupaten Minahasa*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 4 (49): 1 - 11.

Sumber lain:

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.