

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI
COVID-19 PADA KANTOR DINAS PARIWISATA, PEMUDA, DAN
OLAH RAGA KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



OLEH:

**IHSAN HASBI ALFARUQI
18042217/2018**

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi
Covid-19 Pada Kantor Dinas Pariwisata, Pemuda,
Dan Olah Raga Kota Bukittinggi

Nama : Ihsan Hasbi Alfaruqi

NIM/TM : 18042217/2018

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 01 November 2022

Disetujui Oleh

Pembimbing,


Prof. M. Fachri Adnan, M.Si., Ph.D

NIP. 19581017 198503 1001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan tim penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, 01 November 2022 Pukul 08.00 WIB S/d 09.00 WIB

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI
COVID-19 FADA KANTOR DINAS PARIWISATA, PEMUDA, DAN
OLAH RAGA KOTA BUKITTINGGI**

Nama : Ihsan Hasbi Alfaruqi
NIM/TM : 18042217/2018
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 01 November 2022

Tim Penguji

	Nama
Ketua	Prof. M. Fachri Adnan, M.Si., Ph.D
Anggota	Dr. Lince Magriasti, S.IP. M.Si
Anggota	Adil Mubarak, S.IP., M.Si

Tanda Tangan

1

2

3

Mengesahkan
Dekan FIS UNP

Dr. Siti Fatimah, M. Pd., M.Hum.
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Ihsan Hasbi Alfaruqi

Nim : 18042217/2018

Tempat Tanggal Lahir: Bukittinggi, 15 November 1998

Jurusan : Administrasi Publik (S1)

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olah Raga Kota Bukittinggi” merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 10 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan

Ihsan Hasbi Alfaruqi

18042217/2018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi dan menganalisis faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dalam menentukan informan peneliti menggunakan metode dan teknik purposive sampling. Untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi metode. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi belum terlaksana dengan baik. Hal ini dilihat dari indikator pelayanan yaitu (1) produktivitas pelayanan yang diberikan terdiri dari 9 jenis pelayanan; (2) kualitas layanan. Kualitas layanan yang dihasilkan belum bagus, sebab terdapat kesalahan penulisan nama dan gelar dalam dokumen resmi serta prosedur pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit; (3) responsivitas, untuk responsivitas pelayanan di Kantor Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi yang dianggap masih tergolong lamban dan belum memenuhi syarat sebab ketidakmampuan dalam memberi respon cepat terhadap kebutuhan masyarakat; (4) responsibility dibuktikan dengan tidak dipatuhinya SOP kerja yang telah dibuat dan disepakati oleh Kantor Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Sedangkan untuk faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi yaitu kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya keterampilan dan pengalaman pegawai.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pelayanan Publik, Covid-19

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olah Raga Kota Bukittinggi”. Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menujukebaikan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Prof. M. Fachri Adnan M.Si selaku pembimbing, yang telah bersedia memberikan waktu dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum serta Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
3. Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

4. Bapak Prof. M. Fachri Adnan M.Si selaku dosen Penasehat Akademik (PA) sekaligus pembimbing
5. Kepada Ibuk Dr. Lince Magriasti S.IP M.Si selaku dosen penguji 1
6. Kepada Bapak Adil Mubarak S.IP M.Si selaku dosen penguji II
7. Staf dosen serta karyawan/karyawati Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Kepada Ibuk Silvirawene Ria Putri Sp M.Si selaku sekretaris Dinas Pariwisata, pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi
9. Kepada Bapak Taufik S.Sos selaku pegawai Dinas Pariwisata, pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi
10. Kepada masyarakat yang menerima pelayanan terutama Dony Syaputra, Phadilla Nabhani, Andika Nur Kukuh, Fajria Adilla, Mariana dan Jenni Oktavia
11. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Bapak Setiawan Batang Hari dan Ibuk Afrina S.Pd yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moril dan materil serta kasih sayang yang tak ternilai harganya, dan terimakasih untuk setiap tetes keringat yang diberikan demi menguliahkan Ananda.
12. Saudara tersayang Zahwa Nabilla Bahira yang selalu memberikan nasehat dan masukan positif serta semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Sahabatku Terbaik (Fikhri Agyska Putra, Khaira Annisa S.AP, Sofie Lorent Mensyla, Nabila Firgi Mensyla) yang selalu ada disaat susah maupun senang sehingga penulis merasa nyaman berkuliah di kampus.
14. Seluruh keluarga besar “Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara” angkatan 2018 yang telah menjadi teman baik dan tempat saling bertukar fikiran selama 4 tahun ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak/ibuk dan rekanrekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis telah berusaha menulis semaksimal mungkin untuk skripsi ini, namun Apabila pembaca masih menemukan kekurangan, maka penulis memohon adanya saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis, Aamiin.

Padang, 10 Agustus 2022

Ihsan Hasbi Alfaquri

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritis	10
1. Konsep Pelayanan Publik	16
2. Kebijakan Pandemi Covid-19	16
3. Implementasi Keberhasilan Kebijakan Pandemi Covid-19	18
4. Pelaksanaan Kebijakan Pandemi Covid-19	22
B. Penelitian Yang Relevan	25
C. Kerangka Konseptual.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Fokus Penelitian.....	31

C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Informan Penelitian.....	32
E. Jenis Dan Sumber Data.....	33
F. Teknik Dan Metode Pengumpulan Data.....	34
G. Instrumen Penelitian	36
H. Teknik Pengujian Keabsahan Data	37
I. Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum Penelitian	42
1. Profil Kota Bukittinggi	42
2. Profil Dinas Pariwisata, Pemuda Dan Olahraga Kota Bukittinggi	46
B. Temuan Khusus Penelitian	
1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi di Dinas Pariwisata, Pemuda, Dan Olahraga Kota Bukittinggi.....	52
2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Pariwisata, Pemuda, Dan Olahraga Kota Bukittinggi	65
C. Pembahasan.....	68
1. Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata, Pemuda, Dan Olahraga Kota Bukittinggi	68
2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Covid-19 di Dinas Pariwisata, Pemuda, Dan Olahraga Kota Bukittinggi.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Data Jumlah Pengunjung Objek Wisata di Kota Bukittinggi Dari Tahun 2018-2021	
Tabel 4.2 Data Jumlah Pengunjung Yang Menginap Di Hotel Dari Tahun 2018-2021.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Kota Bukittinggi	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pariwisata Pemuda Dan Olahraga.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya sektor pariwisata menjadi salah satu yang sangat dipertimbangkan dalam pembangunan suatu daerah. Pada setiap daerah baik pemerintah maupun pihak swasta yang mendukung mewujudkan tempat pariwisata berpacu dalam perkembangan tempat wisata. Destinasi pariwisata tidak hanya meliputi keindahan alam, bahkan ada wisata religi, bahari, pendidikan, sejarah, dan masih banyak lainnya. Saat ini pemerintah dan swasta sedang mengembangkan pariwisata karena sektor pariwisata telah menyumbang banyak dalam devisa Negara karena biaya pajak yang cukup besar yang disumbangkan oleh sektor pariwisata kepada pemerintah serta neraca pembayaran yang selalu surplus ke dalam anggaran keuangan negara. Maka dari itu pemerintah berupaya meningkatkan sektor pariwisata dan diharapkan banyaknya wisatawan yang akan berkunjung.

Indonesia termasuk ke dalam negara yang mempunyai banyak tujuan atau destinasi wisata. Selain swasta, wisata Indonesia juga ada yang dikelola pemerintah daerah bertujuan untuk mempermudah para wisatawan yang berkunjung menikmati pelayanan publik dan fasilitas yang telah disediakan dan dikelola oleh pemerintah daerah.

Upaya pelaksanaan pelayanan publik dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan diakibatkan tuntutan masyarakat kepada pemerintah dalam hal ini adalah pegawai negeri, untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat atau sering dinamakan pelayanan prima. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, pegawai negeri sipil dituntut tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik biasanya diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Kuatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik memaksa berbagai instansi pemerintah untuk mendorong peningkatan prestasi kerja yang prima.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu hal yang sangat penting. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Wahyuni, 2017)

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Bukittinggi adalah salah satu kota di Provinsi Sumatra Barat yang mempunyai banyak destinasi wisata, yang pada umumnya hampir semua destinasi wisata di kelola langsung oleh pemerintah setempat yaitu dinas Pariwisata, Pemuda, dan olah raga. Adapun destinasinya meliputi: taman marga satwa, panorama, museum, jam gadang, lobang jepang dan lain-lain.

Akhir bulan Desember 2019, World Health Organization (WHO) menginformasikan adanya virus baru dari daerah Wuhan. Virus ini merupakan penyakit menular dari hewan ke manusia dan sangat cepat merambatnya. Penyakit menular ini dinamakan The Coronavirus Disease yang sampai saat ini sudah menyebar ke daerah Indonesia, dengan adanya pandemi virus corona ini pemerintah menetapkan lockdown dimana - mana di seluruh penjuru Indonesia

karena sudah banyak korban meninggal dunia dan terjangkit virus. Dengan adanya lockdown diharapkan dapat menurunkan angka virus di Indonesia.

Begitu juga dengan jalannya pemerintahan, melayani masyarakat di dalam pemerintahan tidak dapat dilakukan karena adanya surat keputusan dari Presiden Joko Widodo bahwa sistem pemerintahan dalam melayani masyarakat dilakukan melalui *Work From Home* (WFH) yang semulanya berdasarkan tatap muka atau langsung. Dengan adanya pandemi saat ini menurut data telah terjadi penurunan sebesar 65% terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat dikarenakan banyaknya pegawai yang mengalami stress kerja akibat pekerjaan yang dirumahkan sehingga menurunkan daya kinerja yang telah dimiliki. Dan dengan adanya hal ini maka efektivitas kinerja pegawai semakin menurun.

Dampak dari pandemi dengan diberlakukannya oleh sistem WFH juga diberlakukan untuk Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi, yang mana seluruh kegiatan pariwisata ditutup dan beberapa pegawai dinas dipekerjakan di rumah secara daring atau bahkan ada yang seperti bebas tugas dikarenakan posisi atau bidang pekerjaannya memang harus face to face dengan masyarakat seperti bagian penjagaan loket tempat wisata.

Dalam beberapa tahun terakhir, kontribusi sektor pariwisata mengalami peningkatan yang signifikan, tetapi pada tahun 2020 dunia diguncangkan dengan hadirnya wabah virus covid-19. Presiden Indonesia, joko widodo mengeluarkan instruksi yaitu pembatasan Sosial Berskala akbar (PSBB).

Melarang seluruh negara atau kota yang paling terdampak covid-19 untuk memasuki wilayah perbatasan mereka. Penelitian ini dilakukan buat melihat syarat pariwisata di Indonesia pada tengah pandemi covid-19 dan langkah yang ditempuh pemerintah buat memulihkan sektor pariwisata dengan metode penelitian kepustakaan. Pemerintah melalui Kementerian Pariwisata serta Ekonomi Kreatif telah melakukan beberapa langkah kebijakan buat memperbaiki sektor pariwisata dan ekonomi kreatif. Pemerintah menyiapkan program lain yaitu menyiapkan acara dana hibah pariwisata dengan total anggaran mencapai Rp. 3,3 triliun. Upaya pemerintah menjaga keberlangsungan ekonomi sektor pariwisata. Peningkatan ekspor dan digitalisasi pemasaran produk ekonomi kreatif menjadi satu langkah pemerintah, sehingga diharapkan bisa memulihkan kepariwisataan nasional (B. A. Utami & Kafabih, 2021).

Adanya covid-19 membawa dampak yang luar biasa yaitu hampir semua pada belahan global mengalami kelumpuhan tidak terkecuali Indonesia. untuk membatasi penyebaran covid-19 pemerintah pada semua dunia merogoh sebuah tindakan yaitu memberlakukan Lockdown atau melarang semua negara atau kota yg paling terdampak covid-19 untuk memasuki daerah perbatasan mereka. Adanya pembatasan sosial ini mengakibatkan kemandekan pada aneka macam sektor, baik sektor ekonomi, sosial dan politik. Sektor pariwisata artinya sektor yang paling terdampak dengan adanya pandemi ini (Škare et al., 2020). waktu ini diperkirakan 75 juta lapangan pekerjaan pada sektor pariwisata mengalami guncangan dan industri pariwisata kehilangan omsetnya

lebih dari 2,1 triliun US \$ (WTTC, 2020). Adanya pembatasan sosial ini menyebabkan kemandekan di aneka macam sektor, baik sektor ekonomi, sosial dan politik. Sektor pariwisata adalah sektor yg paling terdampak menggunakan adanya pandemi ini (Škare et al., 2020). saat ini diperkirakan 75 juta lapangan pekerjaan di sektor pariwisata mengalami guncangan dan industri pariwisata kehilangan omsetnya lebih dari 2,1 triliun US \$ (B. A. Utami & Kafabih, 2021)

Dampak ini juga sangat terasa bagi kota wisata, yaitu kota Bukittinggi, berdasarkan keputusan pemerintah Bukittinggi mengadakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan masyarakat (PPKM) atau bisa disebut dengan Lockdown untuk memutus covid-19.

Berdasarkan pandemi tersebut pemerintah kota Bukittinggi mengeluarkan surat edaran kepada masyarakat sekitar yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Desease 2019 (COVID-19) dengan adanya pandemi pemerintah untuk melakukan pekerjaan, sekolah menggunakan daring (dalam jaringan) atau berkerjada dari rumah untuk mengurangi peningkatan virus covid-19 (Syarifudin, 2020)

Berdasarkan dari hal tersebut diindikasikan bahwa sektor pariwisata masih belum stabil dengan adanya pandemi yang melanda saat ini sehingga latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olah Raga Kota Bukittinggi”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Sulitnya mengerjakan pelayanan di sektor pariwisata jika pandemi Covid-19 karena kebiasaan pelayanan yang dilakukan secara tatap muka kepada masyarakat
2. Kurangnya kepuasan masyarakat dalam menggunakan sarana dari pemerintah didukung dengan adanya pandemi Covid-19 dan pelayanan yang diberikan terhalang pandemi
3. Dengan adanya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik lagi memaksa instansi pemerintah untuk mendorong peningkatan kinerja yang prima.
4. Akibat pandemi Covid-19 pariwisata di Bukittinggi *lockdown* dan ini merupakan tantangan baru bagi dinas pariwisata bagaimana mengembangkan sektor wisata ditengah pandemi.

C. Batasan Masalah

Mengingat cukup luasnya permasalahan di atas dan juga karena keterbatasan tenaga, dana serta waktu saat penelitian, maka penelitian ini tidak mengungkap seluruh aspek yang telah dijabarkan tadi. Adapun batasan masalah yang diteliti adalah Pelaksanaan Pelayanan publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Dinas Pariwisata, Pemuda, Dan Olah Raga Kota Bukittinggi

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalahnya, yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat di kemukakan tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Dari aspek teoritis akan diperoleh pemahaman baru yang terkait dengan pelayanan publik khususnya tentang pelayanan publik yang diberikan oleh dinas Pariwisata Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi.
2. Dari aspek praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap para penyelenggara pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan pelayanan umum dan dalam rangka meningkatkan mutu pelaksanaan layanan kepada masyarakat.