

## STRATEGI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT PARIWISATA ERA NEW NORMAL KABUPATEN KARANGASEM PROVINSI BALI

Supriliyani<sup>1</sup>, Dharmanu<sup>2</sup>, Premierita<sup>3</sup>, Suryawati<sup>4</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Administrasi Publik, <sup>3</sup> Prodi D3 Perpustakaan, <sup>4</sup>Prodi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Denpasar,

Email: <sup>1</sup>supriliyani@unud.ac.id

Email: <sup>2</sup>P\_dharmanu@unud.ac.id

Email: <sup>3</sup>Premierita@unud.ac.id

Email: <sup>4</sup>Premierita@unud.ac.id

**Abstrak:** Peran pemerintah dalam hal pembuatan kebijakan sangat diharapkan dalam berubahnya Kabupaten Karangasem menjadi zona hijau, guna dapat membangkitkan pariwisata yang adadi Kabupaten Karangasem. Hal tersebut dilakukan dengan pemberian vaksinasi kepada pelaku pariwisata baik karyawan hotel, restoran, objek wisata, transport maupun *guide* utamanya yang terlibat langsung dalam pelayanan wisatawan yang ada di Kabupaten Karangasem. Pelaku pariwisata menjadi garda terdepan untuk menyambut *re-opening* Bali sebagai destinasi wisata dunia. Pemberian vaksinasi bagi pelaku pariwisata merupakan salah satu solusi penting dalam mengatasi pandemi dan mempercepat pulihnya pariwisata serta perekonomian masyarakat di Kabupaten Karangasem. Metode yang digunakan adalah kuantitatif Regresi Linier Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian adalah hubungan Pemerintah Daerah pelayanan Publik terhadap masyarakat sektor pariwisata era new normal Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. Uji validitas sebanyak 100 responden yang bekerja di sektor perhotelan dan restoran hasil akhirnya dinyatakan valid. R tabel dalam penelitian dilihat dari jumlah responden dibanding dengan taraf kesalahan 0,05 (lima persen), dimana nilai yang diperoleh adalah 0,194.

**Kata kunci:** Strategi, Pelayanan Public, Pariwisata, New Normal

**Abstract:** *The government's role in policy-making is highly expected in turning Karangasem Regency into a green zone, in order to generate tourism in Karangasem Regency. This is done by giving vaccinations to tourism actors, both hotel employees, restaurants, tourist attractions, transport and main guides who are directly involved in tourist services in Karangasem Regency. Tourism actors are at the forefront to welcome the re-opening of Bali as a world tourist destination. Vaccination for tourism actors is an important solution in overcoming the pandemic and accelerating the recovery of tourism and the economy of the community in Karangasem Regency. The method used is quantitative Simple Linear Regression. Based on the results of the study, the relationship between local government public services and the tourism sector community in the new normal era in Karangasem Regency, Bali Province. The validity test of 100 respondents who work in the hotel and restaurant sector is finally declared valid. The R table in the study is seen from the number of respondents compared with an error level of 0.05 (five percent), where the value obtained is 0.194.*

**Keywords:** Strategy, Public Service, Tourism, New Normal

## 1. PENDAHULUAN

Masa Pandemi Covid - 19 masyarakat Indonesia merasakan begitu lemahnya perekonomian yang dialami dari berbagai sektor Pariwisata, pendidikan, Ekonomi Perdagangan dan lainnya. Data Covid – 19 TRIBUNNEWS.COM - Berikut update data Covid-19 di seluruh dunia hingga Rabu, 24 Maret 2021 pukul 07.00 WIB. Menurut data dari worldometers.info, hingga kini tercatat sudah ada 124.772.756 kasus Covid-19 di seluruh dunia. Sekira 100.692.897 antaranya telah sembuh sedangkan 2.745.089 lainnya meninggaldunia. Pemerintah harus menyiapkan strategi kebijakan di Daerah khususnya di Kabupaten Karangasem Provinsi Bali, Selain itu juga agar Kabupaten Karangasem menjadi zona hijau pariwisata setiap perusahaan harus memenuhi Standart CHSE(*cleanliness, health, safety, and environmental sustainability*) yang telah ditetapkan oleh Kemenparekraf, mengingat hal tersebut yang menjadi acuan dan dasar atas dibukanya pariwisata dengan menerapkan protokol kesehatan secara ketat. Disamping itu juga dilakukan upaya 3T (Tracing, testing, treatment) secara masif serta mendorong penerapan *free covid corridor* bagi para wisatawan harus terus dilakukan. Dalam hal ini diperlukan partisipasi dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyukseskan pelaksanaan vaksinasi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan dan pengaruh strategi kebijakan pemerintah daerah pada pelayanan publik terhadap sektor pariwisata era new normal covid 19 Kabupaten Karangasem Provinsi Bali.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian Strategi Kebijakan Pemerintah Daerah Pada Pelayanan Publik Terhadap Sektor Pariwisata Era New Normal Covid-19 Kabupaten Karangasem Provinsi Bali Menggunakan metodekuantitatif. Lokasi Penelitian Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karangasem. Adapun alasan pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa Kabupaten Karangasem termasuk kedalam zona merah dan keadaan perekonomiannya masih terpuruk akibat covid-19. Rancangan Penelitian ini pada perumusan kebijakan (variabel X) menggunakan beberapa indikator seperti eksploratif dalam kebijakan, alternatif kebijakan atau arah kebijakan dan menekankan implikasi masa depan sedangkan pada kualitas pelayanan publik (variabel Y)

dengan alat SPSS 25 skala likert menggunakan beberapa indikator diantaranya : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Karangasem merupakan kabupaten yang terletak di ujung paling timur Pulau Bali. Secara astronomis, kabupaten ini berada pada posisi 80 00 '00 – 80 41 '37,8 Lintang Selatan dan 1150 35'9,8 – 1150 54 '8,9 Bujur Timur yang membuatnya beriklim tropis layaknya wilayah lain di Provinsi Bali. Adapun batas wilayah Kabupaten Karangasem adalah sebagai berikut :

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan laut Bali;
- 2) Sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia;
- 3) Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Klungkung, Bangli, dan Buleleng;
- 4) Sebelah timur berbatasan dengan Selat Lombok.

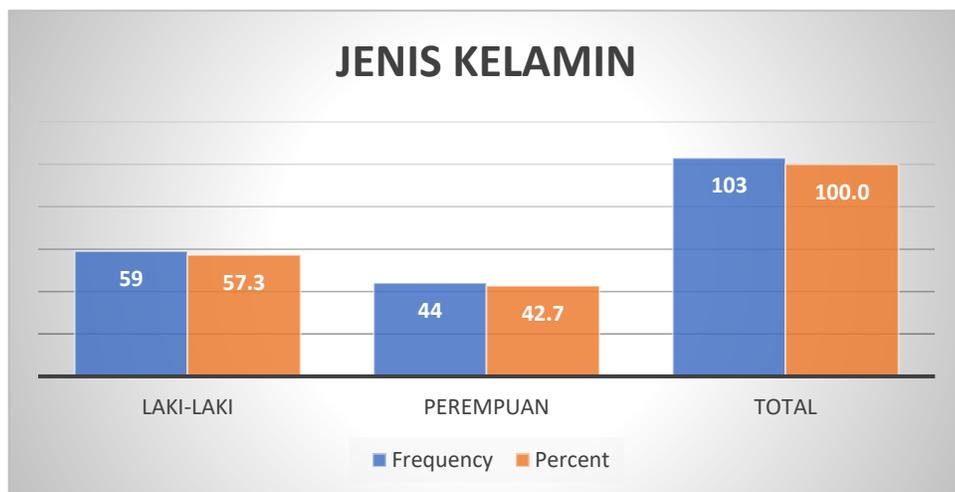
Luas Wilayah Kabupaten Karangasem terdiri atas 8 Kecamatan, 75 desa, dan 3 kelurahan, dengan luas 839,54 km<sup>2</sup> atau 83.954 Ha. Kecamatan-kecamatan di Kabupaten Karangasem meliputi: Kecamatan Rendang, Sidemen, Manggis, Karangasem, Abang, Bebandem, Selat, dan Kubu. Penduduk memegang peranan penting dalam pembangunan ekonomi. Melalui berbagai aspek seperti besarnya jumlah penduduk, penyebaran geografis, kepadatan penduduk, komposisi dalam usia serta jenis kelamin, pendidikan dan kesehatan, serta tingkat pertumbuhannya, maka jelaslah bahwa penduduk dapat mempengaruhi pembangunan khususnya pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan tabel 4.1 dijelaskan jumlah dan persentase penduduk 15 tahun ke atas yang bekerja menurut lapangan pekerjaan di kabupaten karangasem.

**Tabel 1. Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kecamatan di Kabupaten/Kota Karangasem, Tahun 2017-2020**

Kecamatan Subdistrict	2017	2018	2019	2020
1. Rendang	3	8	8	8
2. Sidemen	4	5	5	5
3. Manggis	17	17	17	17
4. Karangasem	45	36	36	36
5. Abang	39	39	39	39
6. Bebandem	0	0	3	3
7. Selat	0	0	0	0
8. Kubu	21	16	5	5
Karamasem	129	124	124	121

### PROFIL RESPONDEN

Tim peneliti telah melakukan penyebaran kuisioner secara acak kepada responden sebanyak 103 responden. Penentuan responden berdasarkan pada lingkup pekerjaan dimana lebih fokus pada para pekerja atau pengelolaan hotel dan restoran di kabupaten Karangasem Provinsi Bali. Selain itu untuk menciptakan kesetaraan gender dalam penelitian responden perempuan dan responden terbagi cukup merata (Lihat Gambar 1).



**Gambar 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Penyebaran kuisisioner yang dilakukan oleh peneliti juga melibatkan mahasiswa sebagai surveyor, sehingga diharapkan memberikan pengalaman kepada mahasiswa dalam melakukan penelitian. Data diatas adalah bentuk atau kolaborasi dengan mahasiswa serta kesediaan responden dalam memberikan penilaian. Dominasi karakteristik responden memang lebih banyak laki-laki. Untuk prosentase responden wanita, secara prosentase tidak terlalu jauh dibandingkan responden laki-laki.

Aspek Pendidikan responden menjadi komponen yang penting dalam menggambarkan profil responden, terutama yang bekerja di sektor hotel dan restoran. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 57 orang lulusan sekolah menengah atas. Urutan kedua adalah responden dengan Pendidikan diploma 1 (lihat Gambar 2). Selain itu, terdapat juga responden yang tidak bersekolah.



**Gambar 2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

### **ANALISIS PERNGARUH STRATEGI KEBIJAKAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK SEKTOR PARIWISATA.**

Analisis yang dilakukan pada hasil penyebaran kuisisioner terkait strategi kebijakan berkaitan dengan pengaruhnya terhadap pelayanan pariwisata di masa pandemi covid-19 tahun 2020 hingga sekarang (tahun 2021). Sebelum menilai seberapa besar pengaruhnya maka perlu menilai validitas dan reliabilitas item-item pertanyaan yang diberikan kepada responden.

## UJI VALIDITAS

Uji validitas bertujuan menilai setiap item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Suatu instrument yang valid dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item atau instrument pertanyaan dinyatakan valid. R tabel dalam penelitian dilihat dari jumlah responden dibanding dengan taraf kesalahan 0,05 (lima persen), dimana nilai yang diperoleh adalah 0,194. Untuk data terkait dengan r hitung melalui proses SPSS, berdasarkan uji validitas dalam SPSS diperoleh hasil sebagai berikut ini:

**Tabel 2. Uji Validitas Instrument Strategi Kebijakan**

Item Pertanyaan Variabel Strategi Kebijakan		R Hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	0.568**	0.194	VALID
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	0.573**	0.194	VALID
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	0.560**	0.194	VALID
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	0.590**	0.194	VALID
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	0.579**	0.194	VALID
Pertanyaan 6	Pearson Correlation	0.515**	0.194	VALID
Pertanyaan 7	Pearson Correlation	0.444**	0.194	VALID
Pertanyaan 8	Pearson Correlation	0.707**	0.194	VALID
Pertanyaan 9	Pearson Correlation	0.597**	0.194	VALID
Pertanyaan 10	Pearson Correlation	0.627**	0.194	VALID
Pertanyaan 11	Pearson Correlation	0.607**	0.194	VALID
Pertanyaan 12	Pearson Correlation	0.479**	0.194	VALID

## RELIABILITAS

Uji reliabilitas dilakukan melalui software SPSS, terhadap seluruh item atau instrument yang telah dibuat tim peneliti berdasarkan dua variabel yaitu strategi kebijakan dan kualitas pelayanan publik. Untuk menilai item pertanyaan tersebut reliabel maka membandingkan nilai Cronbach alpha diatas atau sama dengan ( $\geq$ ) 0,6. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti membandingkan nilai Cronbach alpha yang diperoleh (lihat tabel 3) maka hasil yang diperoleh menunjukkan semua item pertanyaan menunjukkan hasil reliabel.

**Tabel 3. Uji Reliabilitas Item Pertanyaan**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>VARIABEL STRATEGI KEBIJAKAN</b>				
Pertanyaan 1	126.2524	136.994	0.228	0.901
Pertanyaan 2	126.3786	134.571	0.402	0.896
Pertanyaan 3	125.3883	137.259	0.416	0.895
Pertanyaan 4	125.3883	137.024	0.469	0.894
Pertanyaan 5	126.1262	136.719	0.385	0.896
Pertanyaan 6	126.1553	139.329	0.273	0.897
Pertanyaan 7	125.7087	139.659	0.231	0.898
Pertanyaan 8	126.0583	134.702	0.446	0.894
Pertanyaan 9	125.9223	138.955	0.227	0.899
Pertanyaan 10	125.7864	137.640	0.377	0.896
Pertanyaan 11	125.6019	138.360	0.334	0.896
Pertanyaan 12	125.7379	137.489	0.409	0.895
<b>VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK</b>				
Pertanyaan 1	125.7184	136.930	0.451	0.895
Pertanyaan 2	125.9612	139.449	0.228	0.898
Pertanyaan 3	125.5728	136.502	0.449	0.894
Pertanyaan 4	125.7767	139.744	0.296	0.897
Pertanyaan 5	125.9515	135.733	0.499	0.894
Pertanyaan 6	125.7961	134.674	0.562	0.893
Pertanyaan 7	125.9417	136.663	0.405	0.895
Pertanyaan 8	125.8058	133.197	0.622	0.891

Pertanyaan 9	126.3010	132.683	0.496	0.894
Pertanyaan 10	125.7476	134.661	0.565	0.893
Pertanyaan 11	125.7184	131.636	0.601	0.891
Pertanyaan 12	125.6311	133.784	0.516	0.893
Pertanyaan 13	125.9417	129.604	0.579	0.892
Pertanyaan 14	126.0583	135.428	0.453	0.894
Pertanyaan 15	125.8058	135.158	0.548	0.893
Pertanyaan 16	125.6699	134.106	0.516	0.893
Pertanyaan 17	125.8252	132.597	0.492	0.894
Pertanyaan 18	125.6893	132.981	0.621	0.891
Pertanyaan 19	125.8738	134.072	0.546	0.893
Pertanyaan 20	125.6990	132.565	0.593	0.892

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa adanya hubungan Pemerintah Daerah pelayanan Publik terhadap masyarakat sektor pariwisata era new normal Kabupaten Karangasem Provinsi Bali. Uji validitas sebanyak 100 responden yang bekerja di sektor perhotelan dan restoran hasil akhirnya dinyatakan valid. R tabel dalam penelitian dilihat dari jumlah responden dibanding dengan taraf kesalahan 0,05 (lima persen), dimana nilai yang diperoleh adalah 0,194.

#### DAFTAR PUSTAKA

Fermana, Surya. 2009. *Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media

Rangkuti, Freddy. 2004. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia

Sedarmayanti, Prof.Dr.Hj, (2009) *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan ( Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahanyang Baik )*. Bandung : PT Refika Aditama.

Singarimbun, M dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES

Sugiyono,Dr,2010, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta

Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragam

Winarno, Budi. 2002. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Yogyakarta : Mediapressind