

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tingkat Desa peran pemerintah Desa menjadi sangat penting untuk meningkatkan kemajuan suatu Desa. Pemerintah Desa berperan penting dalam meningkatkan dan melayani masyarakat di Desa wanakaya sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah Desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah Desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku,

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah Desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan Desa yang transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah Desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi tentang Pelayanan Publik Tentang Desa pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah Desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah Desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bahwa pemerintah Desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan pelayanan yaitu ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana seperti kantor keuchik, peralatan kantor, komputer dan berbagai perlengkapan lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting dan menjadi salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada dalam ruangan pelayanan. Misalnya, dengan adanya kantor keuchik masyarakat lebih mudah untuk mengakses pelayanan administrasi. Kantor keuchik merupakan sarana pendukung dalam

pengoptimalkan pelaksanaan fungsi manajemen kerja organisasi yang memberikan citra dan kewibawaan para aparatur dalam melayani masyarakat Desa Wanakaya,

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, Karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah dilakukan di Desa Wanakaya Kecamatan gunung jati Kabupaten Cirebon bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan di Desa Wanakaya Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

Dengan demikian dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran pemerintah desa harus diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan pelayanan masyarakat di Desa Wanakaya Kecamatan Gunung jati Kabupaten Cirebon . Pelayanan akan terlaksanakan dengan baik apabila pemerintah Desa dapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal. Untuk dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintah Desa, ditiap-tiap pemerintahan Desa dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung diantaranya ialah harus adanya kantor keuchik dan fasilitas yang lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, mempersiapkan sumber daya (SDM) yang handal dan untuk mendukung dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “ Efektivitas pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Wanakaya Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cierebon.

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan permasalahan , maka dapat dirumuskan bahwa pernyataan masalah yang ingin di teliti yaitu mengenai Efektivitas pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Desa Wanakaya Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cierebon yang menurut peneliti masih kurang efektif.

1.3 Identifikasi Masalah

Bertitik tolak ukur pada permasalahan diatas ,selanjutnya penulis menyusun Identifikasi Masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan dalam pelayanan administrasi di Desa Wanakaya kecamatan Gunung Jati kabupaten Cirebon?
2. Apakah faktor-faktor penghambat dan pendukung pelayanan Administrasi di Desa Wanakaya kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon ?
3. Upaya apa yang harus dilakukan dalam pelayanan Administrasi di Desa Wanakaya kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana pelaksanaan dalam pelayanan administrasi di Desa Wanakaya kecamatan Gunung Jati kabupaten Cirebon?
2. Untuk Mengetahui Apakah faktor-faktor penghambat dan pendukung pelayanan Administrasi di Desa Wanakaya kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon ?
3. Untuk Mengetahui Upaya apa yang harus dilakukan dalam pelayanan Administrasi di Desa Wanakaya kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon ?

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian diharapkan memberikan kegunaan antara lain :

Kegunaan Teoritis

Untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik. Khususnya kajian. Efektivitas pemerintah Desa dalam meningkatkan motivasi pelayan administrasi di Desa Wanakaya Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon Dapat memperkaya literatur atau kepustakaan dalam bidang Administrasi Publik, Terutama dalam Efektivitas pemerintah Desa dalam meningkatkan motivasi pelayan administrasi di Desa Wanakaya Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat terutama bagi Kantor dalam Efektivitas pemerintah Desa dalam meningkatkan motivasi pelayan administrasi di Desa Wanakaya Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon

Bagi penulis dapat memberikan kesempatan pada penulis untuk selalu mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini, serta dapat menambah wawasan dan informasi tentang hal yang ingin diteliti dan dapat mengembangkan kemampuan berfikir penulis dalam karya ilmiah ini.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Efektivitas

Menurut Hidayat (2006 : 15) Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai menejemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Soewarno yang menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Caster I, Bernard, efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama (Bernard, 1992:207).

Menurut Emil Salim (2007:94) efektivitas memiliki pengertian sebagai suatu ketetapan dari suatu program tindakan atau kesempurnaan (jaminan) hasil suatu pekerjaan itu sendiri.

Efektivitas dalam dunia riset ilmu-ilmu sosial dijabarkan dengan penemuan atau produktivitas, dimana bagi sejumlah sarjana sosial efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas pekerjaan atau program kerja. Dari pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan pengertian efektivitas, yaitu keberhasilan suatu aktivitas atau kegiatan dalam mencapai tujuan (sasaran) yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam beberapa penjelasan diatas bahwa efektivitas merupakan tolak ukur dalam pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh sebuah organisasi. Hal ini sesuai dengan pengertian efektivitas menurut Handyaningrat (2006:6) yaitu pengukuran dalam arti tercapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas selalu berorientasi pada pencapaian tujuan suatu program atau kebijakan dari organisasi. Organisasi yang dimaksud sebagai alat untuk pencapaian tujuan bersama, yang tujuan itu tidak mungkin dapat dicapai sehari-hari. Jadi dengan organisasi sebagai alat itulah, orang-orang ingin mencapai tujuan. Dengan demikian efektivitas, merupakan keberhasilan organisasi dalam menjalankan program atau kebijakan melalui berbagai sarana dan cara serta upaya memanfaatkan segala sumber daya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Serta dalam mencapai ukuran efektivitas program atau kebijakan sebuah organisasi dapat menggunakan kriteria-kriteria di atas.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (Outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program.

Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Ukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers (1985:53) adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya, maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
2. Integrasi Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja



Dalam rangka pemikiran penulis ini menggunakan Teori Hidayat (2006) yaitu: 1 kuantitas, 2. Kualitas, 3, waktu.

Untuk penjelasan lebih lanjut dijelaskan sketsa sebagai berikut ;

Dimensi

Kuantitas

1. Mengerti akan target pencapaiannya tugasnya
2. Jumlah pegawai yang memadai
3. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Ketelitian pekerjaan

Kualitas

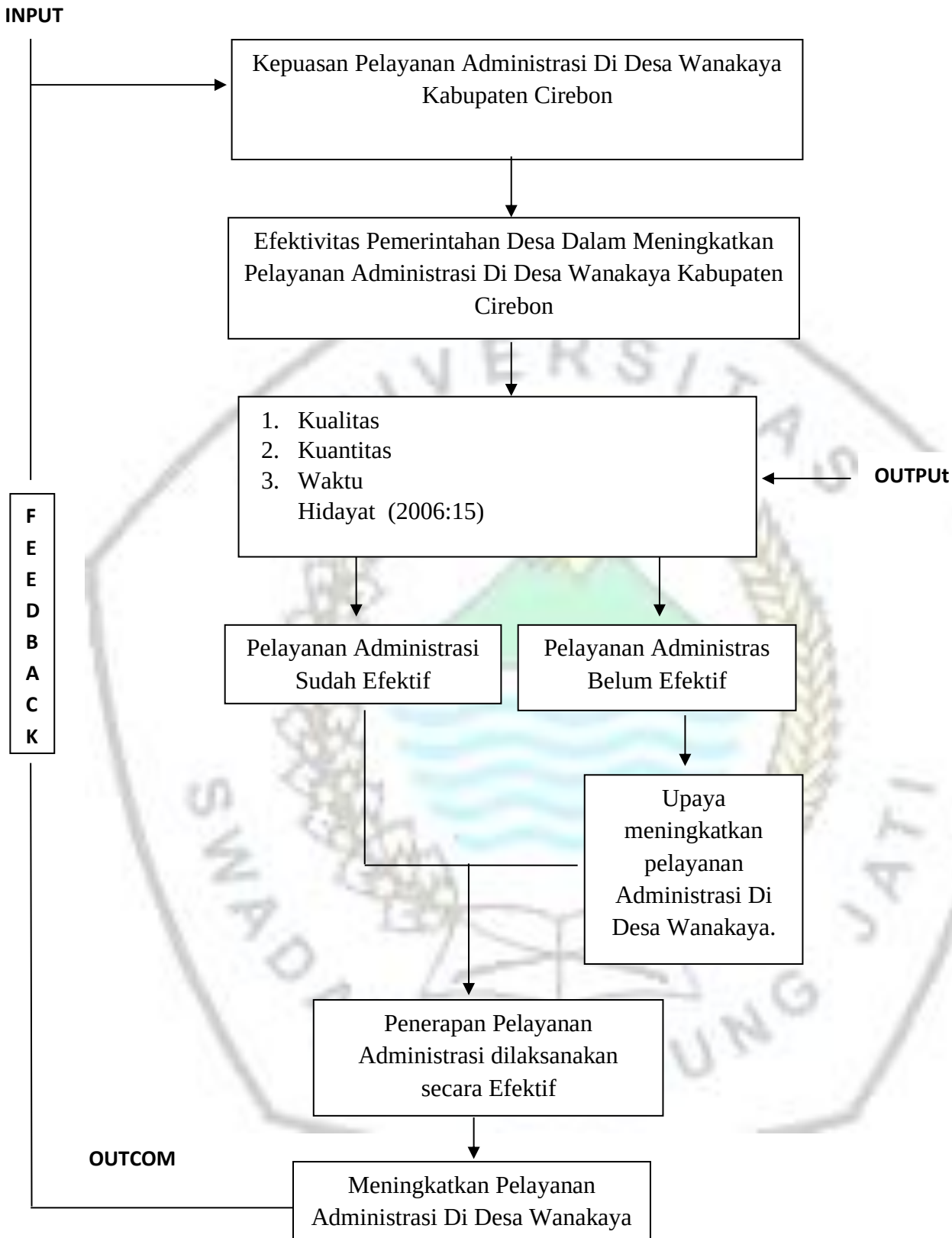
1. Kedisiplinan tugas aparatur dalam melakukan pelayanan
2. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu
3. Empati dalam bekerja bersama masyarakat
4. Kemudahan dalam proses pelayanan.

Konsep

**Efektivitas menurut
Hidayat (2006 : 15)**

Waktu

1. Mengerjakan tepat waktu
2. Standard operating proedures
3. Periotas waktu, evaluasi jadwal



Gambar 1.1
Kerangka pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Penelitian ini adalah Efektivitas Penerapan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Secara Online Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dua Kota Cirebon. Dalam hal ini penulis menjelaskan kembali untuk memudahkan pemahaman, agar tidak terjadi kesalah fahaman antara penulis, pembimbing dan penguji

Menurut Efektivitas menurut Hidayat (2006 : 15) adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah dicapai. Semakin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan dengan melalui konsep efektivitas. Konsep merupakan salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses maupun keluaran (output). Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut dilakukan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.



1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Tabel 1.1

Konsep	Dimensi	Parameter
Efektivitas menurut Hidayat (2006 : 15)	Kuantitas	1. Mengerti akan target pencapaiannya tugasnya 2. Jumlah pegawai yang memadai 3. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan 4. Ketelitian pekerjaan
	Kualitas	1. Kedisiplinan tugas aparatur dalam melakukan pelayanan 2. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu 3. Empati dalam bekerja bersama masyarakat 4. Kemudahan dalam proses pelayanan.
	Waktu	1. Mengerjakan tepat waktu 2. Standard operating proedures 3. Periotas waktu, evaluasi jadwal

1.8 Metode penelitian

1.8.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dan sifatnya deskriptif analitik yaitu data yang diperoleh seperti hasil wawancara, pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan yang disusun peneliti dan tidak dituangkan dalam bentuk angka.

Menurut Sugiyono dalam bukunya (2017:9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono (2017:85) mengatakan bahwa

“Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi, keterangan atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pemilihan informan yaitu dengan cara Purposive Sampling artinya pengambilan sampel atau informan dipilih sesuai dengan kebutuhan.”

Dengan kata lain sampel tersebut dipilih karena memang menjadi sumber dan kaya dengan informasi tentang fenomena yang ingin diteliti. Kekuatan dari sampel purposive adalah dari sedikit kasus yang diteliti secara mendalam memberikan banyak pemahaman tentang topik.

Untuk penelitian kualitatif pada dasarnya terdapat dua macam informan yaitu informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci adalah orang-orang yang banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat tentang masalah yang diteliti. Informan kunci dalam penelitian ini yaitu :

1. Informan Kunci (Key Informan) yaitu informan yang didapat langsung dari narasumber atau objek yang diteliti, yaitu :

- Kepala Bidang Umum di Kantor Desa Wanakaya Kab.Cirebon

2. Informan Pendukung (Supported Informan) yaitu informan yang didapat dari:

- Staff Pendukung di Kantor Desa Wanakaya Kab.Cirebon
- Petugas Bagian Pelayanan di Kantor Desa Wanakaya Kab.Cirebon
- Masyarakat yang mengajukan Pelayanan Administrasi

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau metode yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan laporan penelitian disesuaikan dengan jenis penelitian kualitatif yang terdiri dari :

1. Studi Kepustakaan/Literatur,

yaitu pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis seperti dari buku-buku, monografi, surat kabar, internet dan sumber-sumber lain.

2. Studi Lapangan terdiri dari :

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengamatan secara mendalam.
- b. Wawancara/Interview, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan para informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin/terstruktur yang dilakukan secara mendalam (depth interview). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti dapat melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.
- c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berupa foto, film dan rekaman.
- d. Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder.
- e. Teknik atau metode yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan laporan penelitian disesuaikan dengan jenis penelitian kualitatif yang terdiri dari

3. Studi Kepustakaan/Literatur, yaitu pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis seperti dari buku-buku, monografi, surat kabar, internet dan sumber-sumber lain.

4. Studi Lapangan terdiri dari :

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengamatan secara mendalam.
- b. Wawancara/Interview, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan para informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin/terstruktur yang dilakukan secara mendalam (depth interview). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti dapat melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.

c. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berupa foto, film dan rekaman.

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder.

1.8.4. Pemeriksaan Keabsahan Data

Salah satu teknik untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengujian keabsahan data dengan cara membandingkan (check, recheck, crosscheck) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Oleh karena itu, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik (cara pengumpulan data), dan triangulasi waktu.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu :

1. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif sama maknanya dengan dengan uji validitas dan uji realibilitas dalam penelitian kuantitatif. Instrument penelitian atau alat pengumpul data utama dalam penelitian kualitatif bukan angket seperti pada penelitian kuantitatif melainkan peneliti itu sendiri yang dibantu oleh instrument lain seperti buku, catatan lapangan, kamera, alat perekam, dan lain-lain.

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2017:244) mengatakan bahwa :

“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others.”

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memiliki mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti,

menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung penelitian.

Menurut Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246) mengatakan bahwa :

“Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.”

Adapun langkah-langkah analisis data yaitu sebagai berikut :

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya.

b. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. dalam melakukan display data juga disarankan selain menggunakan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network (jejaring kerja) dan chart. Dalam mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Conclusion Drawing/ Verification (Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

1.9 Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti tulis dalam penelitian ini Kantor Desa Wanakaya Gang Desa Kec. Gunung Jati Kabupaten.Cirebon. alasan penulis memilih tempat tersebut sebagai lokasi penelitian yaitu :

- a. Letak Kantor Desa Wanakaya Kabupaten. Cirebon cukup strategis dari rumah peneliti dan mudah dijangkau oleh peneliti sehingga diharapkan dapat mempengaruhi jalannya penelitian
- b. Karena Pelayanan nya kurang Efektiv jadi peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang judul penelitian ini.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Jadwal dan waktu pelaksanaan penelitian ini selama 5 bulan dari bulan April 2022 sampai dengan Agustus 2022. Untuk lebih jelasnya rencana jadwal penelitian dapat dilihat seperti pada tabel Rencana Jadwal Penelitian, sebagai berikut.



