

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan terhadap masyarakat menjadi hal yang sangat penting dan merupakan sebuah tuntutan bagi pegawai pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Maka dari itu partisipasi masyarakat menjadi bagian yang penting dari sistem pelayanan publik. Masyarakat setiap waktu akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menampilkan ciri-ciri, yakni proses yang berbelit-belit, lambat mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Pegawai memegang peranan penting dalam tercapainya suatu tujuan di dalam organisasi, seorang pegawai harus dituntut memiliki kemampuan dan keterampilan tertentu. Kemampuan dan keterampilan tersebut sebagai bagian dari

kualitas kinerja pegawai dan menjadi peranan penting untuk mencapai suatu tujuan. Namun, perlu juga memperhatikan peningkatan kualitas kinerja pegawai dari aspek seperti peningkatan disiplin dan pemberian motivasi dari pemimpin.

Banyak faktor yang dapat meningkatkan keberhasilan pegawai dalam bekerja, baik faktor dari dalam diri pegawai walaupun dari luar dirinya seperti keefektifan yang tinggi akan lebih berhasil dibandingkan dengan pegawai yang tidak memiliki keefektifan atau kesungguhan dalam tugasnya yang sanggup bekerja keras dan bertanggung jawab. Efektivitas kerja pegawai ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Oleh sebab itu, organisasi harus memperhatikan keberadaan pegawai supaya bekerja dengan sungguh-sungguh. Maka dari itu pegawai harus dilibatkan dalam penyusunan berbagai rencana dan penetapan tujuan sehingga pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam mencapai tujuan.

Dengan munculnya berbagai keluhan dan tuntutan didalam masyarakat mengenal perbaikan kualitas pelayanan publik ditanggapi oleh pemerintah dengan serius. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintahan sehingga menciptakan iklim pelayanan publik pada setiap instansi pemerintah. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah, seperti pada Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum efektif, sehingga masyarakat yang ingin mendapat pelayanan pada instansi tersebut masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil pengamatan didapatkan informasi sebagai berikut :

1. Masih lemahnya efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik.
2. Disiplin pegawai kurang, hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan.
3. Dan kurangnya pemahaman pegawai dalam menggunakan alat bantu.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis menyatakan rumusan masalah sebagai berikut : “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka”.

1.3 Identifikasi Masalah

Sesuai permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini ada beberapa identifikasi masalah yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka ?
2. Apa saja hambatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka ?
3. Adakah upaya dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui kerja pegawai dalam melayani pelayanan publik terhadap masyarakat.

3. Untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah terkait, khususnya di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka.
- b. Untuk pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya kajian efektivitas kerja yaitu dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka.
- c. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya dengan masalah lama.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu administrasi, khususnya terkait dengan teknik kepemimpinan.
- b. Sebagai bahan latihan bagi peneliti untuk menambah ilmu pengetahuan dibidang ilmu administrasi publik yang diperoleh selama perkuliahan.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Efektivitas

Berdasarkan penelitian ini, penulis mencoba untuk menjelaskan mengenai efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini, bahwa efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Dalam tingkat efektivitas dapat dinilai dari *input* (masukan) dan *output* (keluaran). Hal ini menjelaskan bahwa, semakin hasil yang didapat mencapai target tujuan awal yang telah ditetapkan maka semakin efektif. Sebaliknya, hasil yang dicapai jauh dari masukan atau tujuan awal, maka dapat dikatakan tidak efektif.

Dalam mengukur efektivitas menurut Richard M. Steets (1985:53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut :

a. Pencapaian Tujuan

Yaitu 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.

b. Integrasi

Yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

1.6.2 Ukuran Efektivitas

Menurut Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator dalam pengukuran Efektivitas :

1. Pencapaian Tujuan

Adalah upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan pertahapan, baik dalam pertahapan pencapaian bagian bagiannya, maupun pentahapan dalam arti jangka waktu yang dibutuhkan.

2. Integrasi

Adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk dapat mengadakan sosialisasi, komunikasi, dan sebagai

pengembangan consensus. Akan tetapi pada intinya, integrasi lebih menekan kepada proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adalah suatu organisasi untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan. Dalam hal ini dapat berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang telah ditentukan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang telah ditentukan dengan penerapannya di lapangan dan sarana parasarana yang memadai.

Menurut Makmur (2015:7-9) dalam bukunya yang berjudul “Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan” mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

a. Ketepatan penentuan waktu

Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Ketepatan perhitungan biaya

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan dan tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan tersebut diselesaikan dengan baik dan hasilnya memuaskan semua pihak yang terlibat.

c. Ketepatan dalam pengukuran

Ketepatan dalam pengukuran adalah semua kegiatan yang sebelumnya telah diukur keberhasilannya dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

d. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Dalam menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan bukan juga hanya tebakan tetapi melalui proses, sehingga kita dapat menentukan mana yang baik diantara yang terbaik itu memiliki sesuatu metode, pekerjaan, dan lain sebagainya.

e. Ketepatan berpikir

Memang kita tidak dapat menyangkut tentang pemikiran Descartes yang mengungkapkan *cogito ergo sum* (aku ada karena aku berpikir). Dengan demikian bahwa kelebihan manusia yang satu dengan yang lainnya sangat tergantung ketetapan berpikirnya, karena ketetapan berpikir dari berbagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan dirinya sendiri maupun pada alam semesta yang senantiasa memberikan pengaruh yang sifatnya positif maupun negatif. Ketetapan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.

f. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satu tuntunan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.

g. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Suatu organisasi akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya diruangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis yang sifatnya lebih strategis. Sehingga menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan sebuah organisasi.

h. Ketepatan sasaran

Sejalan dengan apa yang kita sebutkan diatas, bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka panjang dan sifatnya strategic, sedangkan saran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih operasional.

Menurut Gibson, et al (1984:98) menyimpulkan kriteria Efektivitas suatu kegiatan kedalam tiga indikator yang didasarkan pada jangka waktu yaitu :

1. Efektivitas jangka pendek, meliputi produksi (*production*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan (*satisfaction*).
2. Efektivitas jangka menengah, meliputi : kemampuan menyesuaikan diri (*adaptiveness*) dan mengembangkan diri (*development*)
3. Efektivitas jangka panjang, keberlangsungan (*sustainability*)

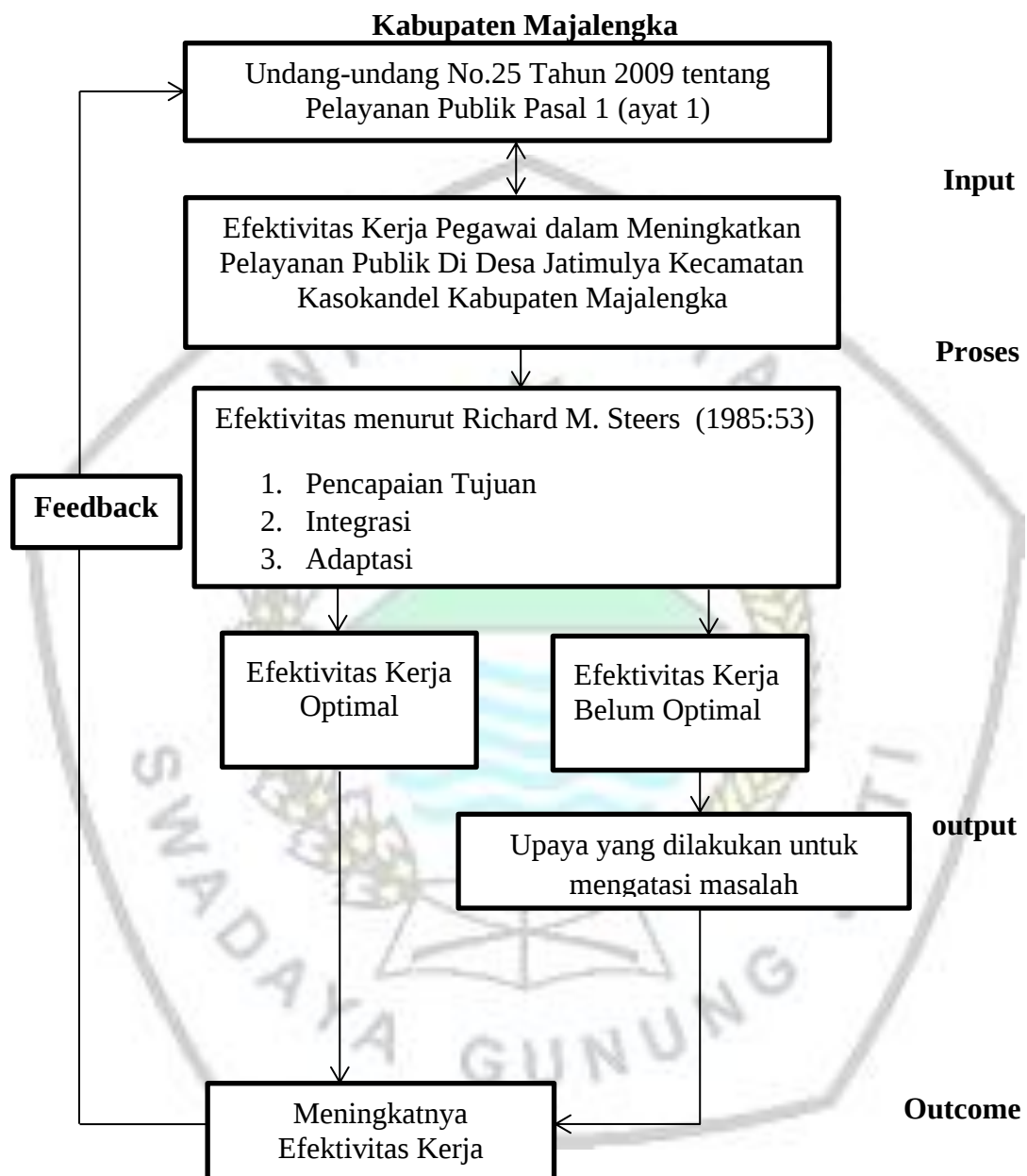
Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Berdasarkan teori-teori pengukuran efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini menggunakan

teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (1985:53) yaitu pencapaian tujuan, integritas, adaptasi. Adapun bagan kerangka pemikiran sebagai berikut :



**Kerangka Pemikiran Efektivitas Kerja Pegawai dalam Meningkatkan
Pelayanan Publik Di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel**



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

1. Efektivitas menurut Richard M. Steers (1985:53) yaitu :
 - a. Pencapaian Tujuan adalah upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan pertahapan, baik dalam pertahapan pencapaian bagian bagiannya, maupun pentahapan dalam arti jangka waktu yang dibutuhkan.
 - b. Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk dapat mengadakan sosialisasi, komunikasi, dan sebagai pengembangan consensus. Akan tetapi pada intinya, integrasi lebih menekan kepada proses sosialisasi.
 - c. Adaptasi adalah suatu organisasi untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan. Dalam hal ini dapat berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang telah ditentukan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang telah ditentukan dengan penerapannya di lapangan dan sarana parasarana yang memadai.
2. Efektivitas yaitu diukur berdasarkan kemampuan organisasi mengamankan posisi tawar-menawar yang menguntungkan dalam lingkungannya dan memanfaatkan posisi tersebut untuk meperoleh sumber daya yang langka dan berharga. Yuchtman dan Seashore (1967).

3. Witmore (1997 : 107) pengertian kerja adalah ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggungjawabnya dengan menetapkan standar tertentu.
4. Soedaryono (2000 : 6) pengertian pegawai adalah seorang yang melakukan penghidupan dengan cara bekerja didalam kesatuan organisasi baik di dalam kesatuan organisasi baik didalam pemerintah atau swasta.
5. Sinambela dkk (2008:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dalam menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
6. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Tabel 1.1

Operasional Konsep Penelitian

Konsep / Variabel	Dimensi	Parameter
Efektivitas Richard M. Steers (1985:53)	Pencapaian Tujuan	1. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan 2. Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu 3. Empati dalam bekerja bersama masyarakat 4. Kemudahan dalam proses pelayanan
	Integrasi	1. Mengerti akan target pencapaian tugasnya 2. Jumlah pegawai yang memadai 3. Kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan 4. Ketelitian pekerjaan
	Adaptasi	1. Mengerjakan tugasnya tepat waktu 2. Standar Operating Procedures 3. Prioritas Waktu 4. Evaluasi Jadwal

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian membicarakan mengenai tatacara pelaksanaan penelitian dengan menggunakan pemikiran yang rasional, empiris dan sistematis.

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Menurut Sugiyono (2008) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validasi dan reliabelitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data instrument dalam Penelitian Kualitatif dalam berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan kuesioner.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informasi

Adapun rincian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Informan Kunci (*Key Informan*) yaitu informasi yang memahami masalah lapangan yang didapat langsung dari narasumber atau objek yang diteliti dalam hal ini adalah Sekretaris Desa dan para pegawai.
2. Informan Pendukung (*Supported Informan*) yaitu informasi yang mendukung dalam penelitian pada saat ini adalah masyarakat di Desa Jatimulya Kecamatan Kasokandel Kabupaten Majalengka.

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.

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian kualitatif adalah data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian melalui proses wawancara dengan informan, data sekunder berasal pada dokumen dan foto-foto yang dapat dipergunakan sebagai pelengkap.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui informan. Informan dalam penelitian ini merupakan orang yang dipandang mengetahui dan mengerti dengan permasalahan dan mengerti dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga dapat memberikan data yang akan diteliti sehingga dapat memberikan data yang diperlukan dan dapat dipercaya kebenarannya.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah prinsip yang diperoleh melalui penelusuran pustaka dan dokumen dari berbagai sumber resmi, antara lain surat keputusan. Peraturan perundangan, laporan penelitian, data statistic dan data kelembagaan (pemerintah dan lembaga lainnya), baik yang terpublikasi maupun yang tidak terpublikasi, dokumen yang

berupa foto-foto, serta naskah-naskah penting lainnya sehingga bahan acuan untuk mendiskripsikan fenomena penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu buku literature, arsip, laporan dinas, monografi, internet, peraturan perundangan, serta sumber tertulis lainnya.

2. Observasi

Pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

3. Wawancara

Tanya jawab dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancara (*interview*). Wawancara ini dilakukan dengan melakukan Tanya jawab antara si peneliti dan informan.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik Triangulasi karena memang teknik ini digunakan pada penelitian kualitatif. Triangulasi adalah teknik pengujian keabsahan data dengan cara

membandingkan (check, recheck, crosscheck) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber, dari berbagai cara/teknik dan dari berbagai waktu.

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Triangulasi Menurut Lexy J. Moleong (2012:330) :

“Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”.

Terdapat tiga macam Triangulasi menurut Sugiyono (2014:127) yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik (cara pengumpulan data), dan triangulasi waktu. Dimensi tiga macam triangulasi tersebut penulis menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data hasil wawancara dari para informan.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Dalam hal ini nasution dalam buku Sugiyono (2016:245) menyatakan analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu menggambarkan keadaan sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan sebenarnya saat penelitian berlangsung. Data yang

diperoleh berupa informasi lisan atau tulisan dari para informan serta hasil observasi dianalisis secara mendalam.

Menurut Miles and Huberman yang dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2016:246), analisa data Kualitatif terdiri dari :

1. Reduksi Data

Yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat

dipahami kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini.

1.9 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis pilih dalam penelitian ini adalah di Kantor Desa Jatimulya. Jalan Desa Jatimulya Kasokandel Majalengka 45477. Adapun alasan penulis memilih tempat tersebut sebagai lokasi penelitian yaitu :

1. Adanya permasalahan di lokasi penelitian yang harus dicari solusinya
2. Adanya data yang tersedia dalam proses penelitian
3. Lokasi yang terjangkau

1.9.2 Jadwal Penelitian

Rincian Jadwal Penelitian dibagi menjadi 3 tahap, yaitu tahapan persiapan, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap akhir. Adapun jadwal penelitian sebagai berikut :

