

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam yang beranekaragam budaya dan wisata, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara.

Seperti yang sudah ada dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.

Jawa Barat menyimpan banyak potensi pariwisata yang ditawarkan untuk para wisatawan mulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata religi serta wisata minat khusus. Masing-masing wilayah atau kota memiliki potensi dan daya tarik yang berbeda-beda, pemerintah daerahnya pun memiliki strategis pengembangan atau pengelolaan yang berbeda untuk menarik wisatawan agar berkunjung ke daerah tersebut.

Berdasarkan Peraturan Walikota Cirebon Nomor 62 tahun 2016 tentang Kedudukan, Struktur, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon, mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada daerah di bidang kepemudaan, olahraga, kebudayaan dan pariwisata dalam melakukan Tugas Pokoknya, Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Perumusan kebijakan pelaksanaan Urusan Pemerintahan dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang kepemudaan, olahraga, kebudayaan dan pariwisata;
- b) Pelaksanaan Urusan Pemerintahan dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang kepemudaan, olahraga, kebudayaan dan pariwisata;
- c) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang kepemudaan, olahraga, kebudayaan dan pariwisata;
- d) Pelaksanaan administrasi dinas dalam pelaksanaan urusan pemerintahan bidang kepemudaan, olahraga, kebudayaan dan pariwisata; dan
- e) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pemerintah daerah kota Cirebon berupaya untuk memperkenalkan Cirebon Sebagai kota wisata budaya. Cirebon mempunyai daya tarik wisata mulai dari wisata sejarah kerajaan Islam beserta peninggalan-peninggalannya, serta wisata budaya yang masih banyak daya tarik wisata yang dapat dikembangkan dan mampu bersaing dengan daya tarik wisata lainnya yang ditawarkan oleh daerah lain di Indonesia, seperti Keraton Kasepuhan, Keraton Kanoman, Keraton Kecerbonan, Keraton Keprabonan, Situs Kalijaga, Taman Goa Sunyaragi dan lain-lain.

Salah satu contoh obyek wisata yang perlu dikembangkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kunjungan wisatanya adalah objek wisata Pantai Kejawan. Menurut hasil pengamatan penulis bahwa wisata Pantai Kejawan masih perlu dikembangkan lagi.

Hal ini terlihat dari hasil observasi penulis di Pantai Kejawan dengan mewawancarai pengelola Pantai Kejawan bahwa jumlah pengunjung masih sangat kecil. Hal ini terlihat dari data yang ada.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Obyek Wisata Pantai Kejawan
Tahun 2017-2019

Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
4950	5100	5000

Sumber : Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon 2020

Kunjungan Wisatawan pada tabel diatas di Pantai Kejawan mengalami kenaikan dan penurunan.

Masalah tersebut dikarenakan kurangnya pelayanan yang dilakukan oleh pengelola obyek wisata belum berkualitas. Seperti sarana dan prasaranya belum lengkap, masih kurangnya keamanan bagi wisatawan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan (Studi Kasus Pantai Kejawan)**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Kunjungan Wisata menurun akibatnya Kualitas Pelayanan Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon yang belum optimal.

1.3. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata dalam meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Pantai Kejawan?
2. Apa saja Faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata dalam meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Pantai Kejawan?

3. Apa saja Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pantai Kejawan?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata dalam upaya meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Pantai Kejawan.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan faktor yang menjadi Hambatan kualitas pelayanan Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisata di Pantai Kejawan.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata dalam meningkat Kualitas Pelayanan ?

1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dihadapkan pada dua tujuan utama, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca dan peneliti khususnya mengenai teori-teori Kualitas Pelayanan serta pengetahuan mengenai peningkatan kunjungan wisata Pantai Kejawan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Manfaat bagi masyarakat Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi wisatawan mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata.
- b. Manfaat bagi Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata. Penelitian ini dapat memberikan informasi dan saran terhadap Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Wisatawan.

1.6. Kerangka Pemikiran

1.6.1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah standar yang dicapai oleh seseorang, kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja

serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pelayanan mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam buku Hardyansah 2011:24) bahwa Kualitas adalah :

“Kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, Perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, Melakukan segala sesuatu secara benar, Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Pelayanan Publik menurut Moenir(dalam buku Hardiyansyah 2011 : 18) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah :

“Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Menurut Undang Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan pengaturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi :

1. Kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
2. Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
9. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan keperluan orang atau suatu masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai tupoksi yang telah ditetapkan.

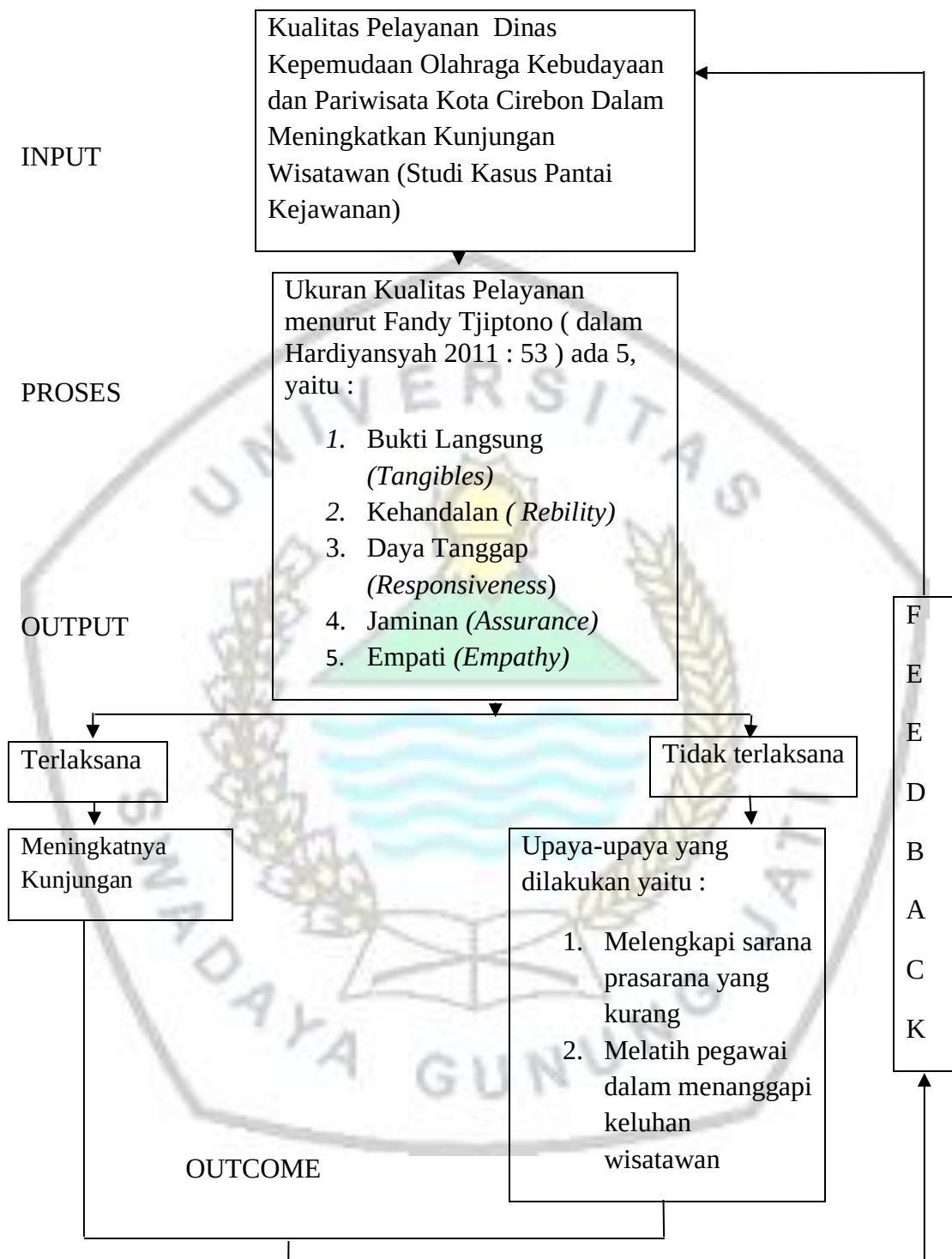
1.6.2. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, atau berkualitas atau tidak.

Menurut Ibrahim (2008:22) Kualitas Pelayanan Publik merupakan :

“Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan Publik. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas sesuai yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah”.

Dengan demikian, dapat dipahami untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menggunakan indikator tunggal, namun harus menggunakan multiindikator. Karena dimensi pelayanan yang diberikan aparatur pada bidang pelayanan pemerintahan yaitu : bidang kesehatan, bidang ekonomi, pendidikan, sosial dan sebagainya. Dalam pelayanan publik yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Dalam Kerangka pemikiran penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardyansyah 2011:53) hal ini dapat dilihat dari kerangkapemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

a) Definisi Pariwisata

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian wisata adalah bepergian secara bersama-sama dengan tujuan untuk bersenang-senang, menambah pengetahuan, dan lain-lain. Selain itu juga dapat diartikan sebagai piknik atau bertamasya.

Pariwisata menurut Prof. Salah Wahab dalam buku Drs. H Oka A. Yoeti (2016:177) adalah :

“Aktivitas suatu manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian di antara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri/ diluar Negri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, kemudian memperoleh pekerjaan tetap”.

Menurut E. Guyer Freuler dalam buku Drs. H Oka A. Yoeti (2016:176) yaitu :

“Pariwisata dalam artian modern merupakan fenomena dari zaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang sadar akan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat manusia sebagai hasil dari perkembangan perniagaan, industri, perdagangan serta penyempurnaan dari alat-alat pengangkut”.

b) Definisi Pengunjung

Pengunjung ialah penduduk Indonesia yang melakukan perjalanan ke obyek wisata komersial selama satu hari (pulang pergi) tanpa menginap diakomodasi komersial.

Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, (2009:16), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu.

1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Analisa penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Pantai Kejawanen Kota Cirebon . Secara teoritis Kualitas Pelayanan dipengaruhi 5 dimensi yaitu : Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Maka dalam penelitian ini diarahkan untuk mengetahui kondisi kelima dimensi tersebut, jika kelima dimensi tersebut dalam kondisi baik dan berjalan sesuai kualitas pelayanan yang telah ada maka otomatis akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam meningkatkan Kunjungan wisatawan di Pantai Kejawanen. Kelima dimensi tersebut dapat di lihat di dalam kerangka pemikiran dan Operasionalisasi parameter dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1.2
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2011:53)	1. Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	1. Kelengkapan sarana seperti, toilet, loket musholla, kios, dan pos keamanan 2. keberadaan petugas
	2. Keandalan (<i>Reability</i>)	1. Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif 2. Penampilan petugas terlihat sopan dan rapi
	3. Daya Tanggap (<i>Responsviness</i>)	1. Merespon terhadap keluhan pengguna pelayanan 2. Petugas yang bertugas dikawasan wisata
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Latar belakang petugas diawasan wisata 2. Kesopanan petugas keamanan kepada para pengunjung
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	1. Perhatian pribadi staf terhadap pengunjung 2. Petugas dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan kinerjanya

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Metode Penelitian yang digunakan

Metode Penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata, atau gambar.

Marshall dalam Sugiono (2015 : 63) mendefinisikan kualitatif sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kapasitas yang ada dalam interaksi manusia.

Menurut Sugiono (2017 : 9) dijelaskan penelitian kualitatif adalah :

“Metode 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 yang dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dan pada generalisasi”.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama yaitu dalam pengumpulan data adalah teknik pemilihan informan. Maksud dari teknik pemilihan informan adalah untuk mencari sebanyak mungkin informan yang didapat dari berbagai macam sumber.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dengan tujuan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan

penelitian yang akan dilakukan yaitu hanya menggali informan key informan dan informan pendukung.

1. Informan Kunci yaitu Pengunjung Pantai Kejawanan atau Masyarakat
2. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pariwisata Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan pendekatan kualitatif dan sumber data yang digunakan maka teknik yang digunakan adalah dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau teknik pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan lancar serta dapat diperoleh data yang mendalam, jelas dan spesifik.

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus teliti dalam mengumpulkan data yang Valid. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dan memberikan data kepada pengumpul data dari sumber yang diamati dan dicatat, dalam penelitian yang berlangsung melalui wawancara dengan informan kunci (key informan) maupun informan tambahan.

2. Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung yang diperlukan peneliti sebagai referensi dan bahan acuan, yaitu melalui studi kepustakaan melalui literatur yang dibutuhkan.
3. Studi Kepustakaan/literatur yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dengan mempelajari buku dan peraturan perundang-undangan untuk mendapatkan landasan guna memecahkan masalah Kualitas Pelayanan yang dilakukan Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam meningkatkan Kunjungan wisatawan Pantai Kejawanan di Kota Cirebon.
4. Studi Lapangan yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dengan cara mengadakan penelitian secara langsung dilokasi penelitian melalui teknik sebagai berikut :

a) Observasi

Sutrisno Hadi (dalam buku sugiono 2016 : 145) mengemukakan bahwa,

“Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang penting adalah proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar”.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi non partisipan yaitu dimana peneliti tidak ikut dalam kehidupan orang yang akan di observasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Di dalam hal ini peneliti hanya bertindak sebagai penonton saja tanpa harus

ikut terjun langsung ke lapangan. Pengamatan dilakukan terhadap bidang-bidang terkait di Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Cirebon terkait dengan Kualitas Pelayanan Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Cirebon dalam Upaya meningkatkan kunjungan wisata di Pantai Kejawan.

b) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden. Teknik pengumpulan data ini berdasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semi struktur yaitu dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan mengetahui Kualitas Pelayanan Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Cirebon dalam upaya meningkatkan kunjungan wisata di Pantai Kejawan dengan mengajukan pertanyaan lisan melalui Tanya jawab secara bebas dan terarah. Secara teknis penulis berpedoman pada pedoman wawancara yang telah disiapkan. Tujuannya adalah untuk menentukan titik terang dari permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta tentang pendapatnya.

c) Dokumentasi

Sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen -- dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencacatan sumber sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, buku, undang-undang dan sebagainya.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah data, karena itu yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji kreadibilitas data penelitian penulis menggunakan teknik trigulasi.

Teknik Trigulasi menurut Lexy J. Meleong (2016 : 330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Dengan trigulasi penulis dapat mengecek temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber,metode atau teori. Penulis dapat melakukan dengan jalan :

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

1.8.5. Teknik Analisa Data

Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang dikumpulkan kemudian diolah oleh peneliti. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif Kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian.

Milles dan Huberman dalam sugiono (2014 : 246) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data dalam penarikan kesimpulan yang dapat dilihat pada uraian dibawah ini :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal hal yang memfokuskan pada hal hal yang penting, dicari dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data adalah data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing/ verification* (Menarik Kesimpulan)

Dari data yang telah melalui tahap yang diatas diambil suatu kesimpulan / keputusann yang bersifat sementara. Kesimpulan dibuat dalam bentuk yang disesuaikan berdasarkan permasalahan yang diteliti agar mudah dipahami dengan mengacu pada tujuan penelitian. Apabila perlu verivikasi data dengan cara mengumpulkan data baru guna memperkuat kesimpulan atau menetapkan kesimpulan baru.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Dinas Kepemudaan Olahraga Kebudayaan dan Pariwisata, Jl Brigjen H. Darsono 05 Kota Cirebon. Dengan menimbangkan alasan-alasan sebagai berikut :

1. Masalah Kualitas Pelayanan Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga yang belum optimal
2. Mencari sumber data yang akan mendukung penelitian
3. Lokasi yang terjangkau

1.9.2. Jadwal Penelitian

Penelitian direncanakan selama 6 bulan terhitung dari bulan April sampai September 2020, yang terbagi dalam 3 tahap, yaitu :

1. Tahap Persiapan
2. Tahap pelaksanaan/ penelitian
3. Tahap Akhir



Tabel 1.3
Jadwal Penelitian

[illegible]