

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejak kebijakan Otonomi Daerah diimplementasikan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan Otonomi Daerah dapat dikatakan berhasil.

Otonomi sendiri menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6 adalah hak, kewenangan dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan didefinisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Atau sebagai pemberi layanan dan/atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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”.

Kepariwisata telah berkembang menjadi suatu fenomena global, menjadi kebutuhan dasar, serta menjadi bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi. Pemerintah dan Pemerintah Daerah, dunia usaha pariwisata, dan masyarakat berkewajiban untuk dapat menjamin agar berwisata sebagai hak setiap orang dapat ditegakkan sehingga mendukung tercapainya peningkatan harkat dan martabat manusia, peningkatan kesejahteraan, serta persahabatan antar bangsa dalam rangka mewujudkan perdamaian dunia.

Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, sebagai berikut:

“ bahwa kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional”.

Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 1 tahun 2018 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten (RIPPAKAB) pasal 1 ayat 7 Peraturan Daerah ini dimaksud dengan :

“ Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.

Pemerintah Kabupaten Indramayu melaksanakan Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten (Rippakab) Nomor 1 Tahun 2018 tentang kewenangan pemerintah daerah dalam pasal 13 dengan kewenangan , meliputi:

- a. Menyusun dan menetapkan rencana induk pembangunan kepariwisataan Kabupaten;
- b. Menetapkan destinasi pariwisata kabupaten;
- c. Menetapkan daya Tarik wisata kabupaten;
- d. Melaksanakan pendaftaran, pencatatan dan pendataan pendaftan usaha pariwisata;
- e. Mengatur penyelenggaraan dan pengelolaan kepariwisataan di wilayahnya;
- f. Memfasilitasi dan melakukan promosi destinasi pariwisata dan produk wisata yang berada di wilayahnya;
- g. Memfasilitasi pengembangan daya Tarik wisata baru;
- h. Menyelenggarakan pelatihan dan penelitian kepariwisataan dalam lingkup kabupaten;
- i. Memelihara dan melestarikan daya tarik wisata yang berada di wilayahnya;
- j. Menyelenggarakan bimbingan masyarakat sadar wisata;
- k. Mengalokasikan anggaran kepariwisataan.

Dengan demikian dibutuhkan suatu kualitas pelayanan kepada pengunjung sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta kepuasan dari pengunjung dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung harus memenuhi sarana prasarana agar meningkatnya jumlah pengunjung.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan public pada pasal 4 berasaskan :

1. Kepentingan umum
2. Kesamaan hak
3. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Ketepatan waktu
5. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengamatan sementara dari penulis, wisata Hutan Mangrove Karangsong Kabupaten Indramayu, saat ini ditemukan permasalahan sebagai berikut:

- a. Akses transportasi yang masih sulit dijangkau, dan fasilitas yang belum memadai di lokasi wisata mangrove.
- b. Masih rendahnya daya tarik peminat.

Dari uraian latar belakang di atas, penulis mengkaji masalah kualitas pelayanan Dinas Pariwisata yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan, dan dalam penelitian ini penulis mengambil judul “**Kualitas Pelayanan Dinas Pariwisata dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Wisata Hutan Mangrove Karangsong Kabupaten Indramayu**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diberikan rumusan masalah pada penelitian ini “Kualitas pelayanan Dinas Pariwisata dalam meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Hutan Mangrove Karangsong masih belum optimal”.

1.3 Identifikasi Masalah

Dilihat dari rumusan masalah di atas, selanjutnya penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di wisata Hutan Mangrove Karangsong ?
2. Faktor apa saja yang menunjang dalam meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Hutan Mangrove Karangsong ?
3. Hambatan – hambatan apa saja yang di hadapi dalam meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Hutan Mangrove Karangsong ?
4. Bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Hutan Mangrove Karangsong ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di wisata Hutan Mangrove Karangsong.

2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menunjang dalam proses meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Hutan Mangrove Karangsong.
3. Untuk mengetahui hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi dalam proses meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Hutan Mangrove Karangsong.
4. Untuk mengetahui bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Hutan Mangrove Karangsong.

1.5 Kegunaan penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan:

1. Penulisan penelitian ini berguna untuk pengembangan kepentingan Ilmu Administrasi Negara.
2. Dapat dijadikan sebagai Literatur di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Swadaya Gunung Jati tentang Kualitas Pelayanan Dinas Pariwisata dan kepuasan pengunjung.

b. Secara Praktis

Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan:

1. Informan bagi pengelola dalam meningkatkan jumlah pengunjung dan mengembangkan kualitas pelayanan.

2. Penambahan pengetahuan penulis secara teoritis dan praktis mengenai kualitas pelayanan dinas pariwisata dalam meningkatkan jumlah pengunjung di wisata Hutan Mangrove Karangsong Kabupaten Indramayu.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Kualitas Pelayanan

Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, Kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan) atau mutu.

Pengertian Kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal : 1989 (dikutip dari buku Hardiyansyah, 2018:49) yaitu :

“Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)”. Sedangkan menurut Kotler : 1997 (dikutip dari buku Hardiyansyah, 2018:49) mengatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*” “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

Pengertian Kualitas pelayanan menurut Sampara : 1999 (dikutip dari buku Hardiyansyah, 2018:49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini

tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karena nya kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya. Selain itu Zeithml et.al : 1990 (dikutip dari buku Hardiyansyah, 2018:59) mengatakan bahwa ada 4 jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

1.6.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Umumnya yang sering muncul dimata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, dua ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal” yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini dipertegas oleh Winardi : 2000 (dikutip dari buku Hardiyansyah, 2018:62) :

“apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa

tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif.”

Menurut Zeithaml et al.: 1990 (dikutip dari buku Hardiyansyah, 2018:63)

Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 Dimensi yaitu:

Tangibel (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathi* (Empati). Yang masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

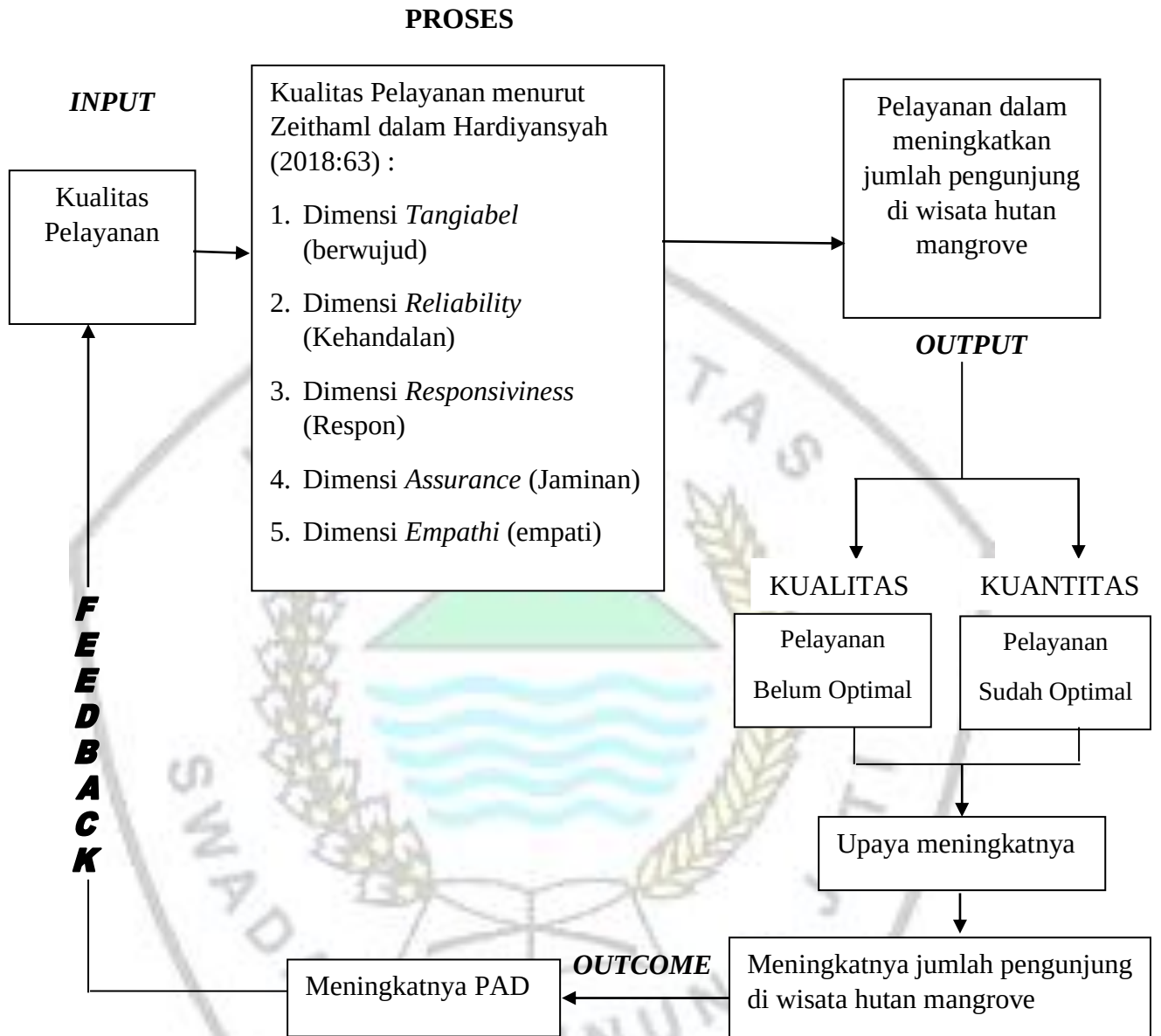
1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi *Empathi* (Empati), terdiri atas indikator:
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (mebeda-bedakan).

e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dalam penelitian ini yang menjadi kerangka teorinya adalah teori kualitas pelayanan publik dalam Hardiyansyah (2018).

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

1.7 Definisi dan Konsep Operasional Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

a. Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat..

b. Pelayanan

Pelayanan adalah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat.

c. Pariwisata

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Atau suatu proses perginya seseorang menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya.

d. Hutan Mangrove

Hutan Mangrove merupakan tipe hutan khas tropis dan sub tropik yang tumbuh di sepanjang pantai dan muara sungai. Kehidupan tumbuhan ini sangat dipengaruhi oleh asupan air tawar dan salinitas, pasokan nutrisi dan stabilitas substrat. Hutan Mangrove banyak dijumpai di pantai yang landai.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 1 tahun 2018 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten (RIPPAKAB) pasal 1 ayat 7 Peraturan Daerah ini dimaksud dengan :

“ Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.

Pengertian pariwisata sendiri adalah suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan dengan tujuan liburan atau rekreasi. Menurut Undang-Undang, pariwisata adalah segala macam kegiatan wisata yang dilayani oleh pemerintah, masyarakat, atau pengusaha beserta dengan fasilitasnya.

Sedangkan Pengertian Menurut Para Ahli yaitu sebagai berikut :

1. Menurut Robert McIntosh, pengertian pariwisata adalah gabungan dari interaksi antara pemerintah selaku tuan rumah pariwisata, bisnis, dan wisatawan.
2. Menurut Richard Sihite, pengertian pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan dalam jangka waktu pendek atau sementara dengan tujuan selain mencari nafkah.

Kata pariwisata yang berasal dari bahasa Sansekerta, terdiri dari 2 bagian yaitu “*pari*” dan “*wisata*”. Kata “*pari*” memiliki pengertian bersama, atau berkeliling, sedangkan kata “*wisata*” memiliki pengertian perjalanan. Bila

digabungkan, pariwisata memiliki pengertian melakukan kegiatan perjalanan berkeliling meninggalkan tempat awal, menuju ke tempat yang lain.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63)	1. Berwujud (<i>Tangibel</i>)	1) kualitas pelayanan. 2) Kelengkapan sarana dan prasana
	2. Kehandalan (<i>reliability</i>)	1) Kecermatan petugas 2) Kualitas pelayanan yang diberikan.
	3. Respon/ketanggapan (<i>responsiviness</i>)	1) Ketepatan waktu pelayanan. 2) Merespon setiap pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan
	4. Jaminan (<i>assurance</i>)	1) Pemberian jaminan kepastian biaya kepada pengunjung 2) Jaminan keamanan pengunjung
	5. Empati (<i>empathy</i>)	1) Menghargai setiap pengunjung 2) Pelayanan dengan sikap ramah tamah

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin : 1997 (dalam V.Wiratna Sujarweni, 2018:19), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain.

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi, keterangan atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pemilihan informan dengan cara purposive sampling, Karena peneliti menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan. Adapun informan dalam penelitian yang dilakukan ini adalah ada dua informan yaitu informan kunci, dan informan pendukung.

a. Informan kunci (*Key Informan*)

Adapun informan kunci yang mengetahui lebih detail permasalahan penelitian ini ialah :

Informan yang didapat langsung dari Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

b. Informan Pendukung

Informan pendukung berguna untuk menambah informasi yang akan diteliti yaitu beberapa pengunjung yang datang ke wisata Hutan Mangrove.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua macam cara untuk mendapatkan data , ada dua macam data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder merupakan data yang diambil dari hasil orang lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Observasi atau pengamatan

Observasi atau pengamatan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mengamati secara kualitatif berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi. Teknik ini biasanya diartikan sebagai pengamatan dari sistem

fenomena yang diselidiki, dimana observasi dalam penelitian dilakukan dengan observasi langsung yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian, pelaksanaannya dimana suatu penelitian terjadi, adapun sistem yang disepakati pada observasi langsung adalah dimana kedudukan peneliti hanya sebagai pengamat bukan anggota penuh dari objek yang sedang diteliti.

2. Wawancara atau Interview

Wawancara atau interview yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan, yang dilakukan oleh dua pihak berupa Tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan oelh yang berkaitan dan bersifat mendalam untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan. Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data berdasarkan laporan-laporan yang mendukung dalam penelitian. Dokumen ini bisa berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa juga berupa foto, tulisan, gambar, karya dan lain sebagainya.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif peneliti harus mampu mengungkap kebenaran yang objektif, karena itu keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting. Hal tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepercayaan (kredibilitas) penelitian kualitatif sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Pengukuran keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan triangulasi. Sugiyono (2016:241) mengatakan bahwa triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif dengan menggunakan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data apabila dibandingkan dengan satu pendekatan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi teknik. Triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik pengumpulan data yang dimaksud berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serentak (Sugiyono, 2016: 241).

Penggunaan triangulasi teknik tersebut dilakukan agar data yang diperoleh dari informan penelitian yang menjadi sumber data primer menjadi lebih valid, konsisten, tuntas, dan pasti sehingga dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan.

1.8.5 Teknik Analisis Data

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

Berikut ini adalah tahap-tahap analisis data yang dilakukan peneliti adalah :

1. Pengumpulan Data

Peneliti dalam tahap ini mengumpulkan data sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan fenomena yang akan diteliti. Peneliti dapat mengumpulkan fakta-fakta yang ada melalui banyak alat pengumpulan data yakni, wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data yaitu dimana peneliti memilah-milah, mengelompokkan, memisahkan antara yang berguna dan tidak berguna.

3. Menyajikan Data

Setelah peneliti memilah-milah data tersebut, peneliti sajikan dengan rangkaian kalimat yang logis dan sistematis sehingga dapat ditemukan benang merah dari uraian rangkaian-rangkaian kalimat yang ditampilkan dalam bentuk data kualitatif.

4. Verifikasi Data

Setelah menyajikan data maka data tersebut disimpulkan setelah diverifikasi dan ternyata masih ada data yang belum lengkap atau masih ada data yang dibutuhkan maka peneliti melakukan pengumpulan data kembali.

9.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kebudayaan, dan Pariwisata Kabupaten Indramayu dan melakukan penelitian langsung di wisata Hutan Mangrove Karangsong Kabupaten Indramayu. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian disini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat permasalahan
2. Data yang dibutuhkan dalam penelitian mudah diperoleh
3. Lokasi penelitian mudah dijangkau.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 6 bulan, yang dimulai pada bulan Maret sampai dengan bulan Agustus 2020.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]