

## KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA PANTAI GLAYEM DI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA

Sri Wahyuningsih<sup>1</sup>, Drs. Rahmat Hidayat., M.Si.<sup>2</sup>, Drs. Moh. Taufik Hidayat., M.Si.<sup>3</sup>

<sup>1 2 3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,

Universitas Swadaya Gunung Jati

Email: haryo.bharoto@ugj.ac.id

DOI : 10.33603/reformasi.v2i2.10938

### ABSTRAK

Penelitian yang penulis lakukan adalah Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Glayem Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu. Masalah yang penulis kemukakan adalah Kepuasan Pengunjung yang menurun, diduga masalah tersebut disebabkan oleh belum optimalnya Kualitas Pelayanan yang ada di Objek Wisata Pantai Glayem. Berdasarkan masalah tersebut diatas, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* sampling. Teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakaan/literature, studi lapangan, dan studi dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan Triangulasi. Teknis analisis datanya menggunakan data *reduction*, *data display*, dan *verifikasi* serta pemeriksaan kesimpulan.

Teori yang diambil yaitu dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithmal (dalam Hardiansyah 2018 :56), adapun permasalahan yang ada di Objek Wisata Pantai Glayem ini jika dijabarkan berdasarkan teori tersebut , yaitu pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) belum optimal, karena masih adanya fasilitas yang belum memadai, Keandalan (*rability*) belum optimal, karena dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan. Daya Tanggap (*responsiviness*) belum optimal, karena para pegawai/ yang mengelola pantai Glayem belum tanggap dalam mengatasi masalah atau keluhan para pengunjung. Jaminan (*assurance*) sudah optimal , dalam indicator ini sudah baik. Empati (*emphaty*) belum optimal, karena sebagian pegawai masih kurang baik dalam melayani pengunjung. Sedangkan dimensi dari teori Kepuasan diambil dari Lupiyoadi (dalam Rambat dan Hamdani 2013) adapun permasalahannya jika dijabarkan berdasarkan dimensi-dimensi yaitu dimensi Kualitas Produk belum baik , karena banyak wahana yang kurang bagus. Kualitas Pelayanan, belum optimal karena kurang perlengkapan sarana dan prasarana. Harga sudah baik. Emosional belum optimal, karena masih banyak tempat/wahana yang tidak sesuai diharapkan pengunjung. Biaya sudah optimal.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan.

### PENDAHULUAN

Kabupaten Indramayu terletak di ujung timur laut Jawa Barat pada posisi 107°52' - 108°36' Bujur Timur dan 6°14' - 6°40' Lintang Selatan. Batas wilayah di sebelah Barat adalah Kabupaten Subang dan Kabupaten Sumedang, sebelah Utara dengan Laut Jawa, sebelah Timur dengan Laut Jawa dan Kabupaten Cirebon dan

sebelah Selatan dengan Kabupaten Cirebon dan Kabupaten Majalengka.

Luas wilayah Kabupaten Indramayu 204.000 ha dan memiliki garis pantai sepanjang 114 km, yang secara administratif dibagi ke dalam 9 Kecamatan dan 37 Desa pesisir. Dengan karakteristik dataran rendah menjadikan berbagai macam potensi wisata.

Dewasa ini pariwisata berkembang ke arah yang lebih baik. Hal demikian tidak terlepas dari jasa layanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang terdapat di Indonesia. pelayanan yang dimaksud seperti sarana yang di sediakan sehingga mempengaruhi pengalaman wisatawan ketika datang berkunjung.

Selain ketersediaan sarana pariwisata melakukan pembaharuan atau pengembangan terhadap sarana pariwisata itu juga penting dilakukan. Pengembangan sarana pariwisata khususnya di daya tarik wisata akan memberikan dampak positif bagi daya tarik itu sendiri.

Mengingat sangat mungkin objek wisata Pantai Glayem ini menjadi objek wisata andalan bagi pemerintah Kabupaten Indramayu dalam menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD), maka objek wisata Pantai Glayem perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan terhadap para pengunjung akan berkualitas.

Dari uraian diatas maka dengan adanya wisata pantai glayem diharapkan dapat menambah Pendapatan Asli Daerah, dengan terus mengembangkan seluruh aspek-aspek yang berkaitan dengan objek wisata tersebut.

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang keparawisataan disebutkan bahwa parawisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, Pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

Namun seiring berjalannya waktu Pantai Glayem kurang diminati para pengunjung atau wisatawan, disebabkan karena belum di kembangkannya potensi parawisata semaksimal mungkin salah satunya kualitas pelayanan sehingga dapat menarik lebih banyak lagi para wisatawan baik local maupun pengunjung yang berasal dari luar daerah.

Hal ini dikarenakan masyarakat

setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat.

Maka berdasarkan pengamatan penulis Objek wisata Pantai Glayem Kurang diminati pengunjung, jumlah pengunjung wisata di pantai Glayem paling sedikit diantara wisata pantai lainnya, di sebabkan para pengunjung tidak puas akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berpedoman pada latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan *problem statement* (pernyataan masalah) sebagai berikut menurunnya tingkat kepuasan pengunjung di objek wisata pantai Glayem, mengakibatkan jumlah kunjungan berkurang. Hal ini dikarenakan kurang berkualitasnya pelayanan yang berada di obyek wisata Pantai Glayem tersebut.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian Kualitas

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiangsyah, 2018: 54), kualitas adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Norman (dalam Hardiansyah, 2018: 48) bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara

nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan

### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, istilah "pelayanan" memiliki tiga pengertian utama, yaitu: (1) tindakan atau metode dalam memberikan layanan; (2) upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan berupa uang; dan (3) kemudahan yang diberikan dalam konteks transaksi jual beli barang atau jasa.

Menurut Moenir (2006) dalam Hardiasyah (2018: 23), pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok dengan mempertimbangkan faktor material yang didasari oleh sistem, prosedur, dan metode tertentu. Tujuan dari aktivitas ini adalah untuk memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan hak-hak yang dimiliki oleh mereka.

Menurut Grönroos (1990: 27) yang dikutip oleh Ratminto dan Atik (2016: 2), pelayanan dapat dipahami sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), yang muncul sebagai hasil dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau aspek-aspek lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.

Menurut Moenir (dalam Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, 2010), masyarakat memiliki harapan terhadap bentuk pelayanan yang ideal. Beberapa aspek yang diinginkan oleh masyarakat tersebut antara lain:

1. Adanya kemudahan dalam pengukuran kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat.
2. Mendapat pelayanan secara wajar

tanpa gerutu, sindiran atau yang nadanya yang mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.

3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.

Menurut Moenir (2010:41) bahwa “tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan mengakibatkan pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terhambat”. Dan sarana pelayanan menurut Moenir (2010:119) tersebut antara lain adalah:

1. Sarana kerja, berupa peralatan kerja, perlengkapan dan perlengkapan pembantu.
2. Fasilitas kerja, berupa fasilitas ruangan, telepon umum, dan lainnya.

Menurut Sampara (2018:49), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang disuguhkan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan menjadi pedoman dalam pelaksanaan layanan.

Standar pelayanan merujuk pada ukuran yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan yang optimal. Pelayanan dapat dikategorikan sebagai berkualitas atau memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif dan efisien.

Apabila masyarakat mengalami ketidakpuasan terhadap suatu layanan yang disediakan, dapat dipastikan bahwa kualitas layanan tersebut tidak memenuhi standar atau tidak efisien. Oleh karena itu, kualitas layanan memiliki peranan yang sangat krusial dan harus senantiasa diprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan.

Kualitas mencakup upaya perusahaan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Dengan

kata lain, kualitas pelayanan dapat dicapai apabila perusahaan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, sejalan dengan manfaat yang diperoleh serta pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan dapat dinilai sebagai baik atau buruk berdasarkan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima.

Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh aparatur pemerintah, diperlukan penggunaan kriteria yang dapat mengidentifikasi apakah suatu pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai baik atau buruk, serta berkualitas atau tidak. Terkait dengan hal tersebut, Zeithaml et al. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hardiasyah (2018: 55) dinyatakan bahwa:

*“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is “excellent”. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.”*

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang telah diidentifikasi, Zeithaml et al. selanjutnya. . . Menurut penelitian yang dilakukan pada tahun 2018 (hal. 57), konsep tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu: (1) Tangibles, (2) Reliabilitas, (3) Responsivitas, (4) Jaminan, dan (5) Empati.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang baik, diperlukan adanya dimensi-dimensi tertentu yang harus diperhatikan. Dasar REFORMASI Vol 8 No 2 April 2024

untuk mengevaluasi kualitas pelayanan senantiasa mengalami perubahan dan dapat bervariasi.

### **Pengertian Kepuasan**

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan manajemen perusahaan. L.L. Bean Freeport, Maine (Gasperz, 1997:33) dalam M. Nur Nasution (2004:101) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya
3. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argument dengan pelanggan
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dihapuskan.

Menurut Oliver (1997) sebagaimana dikutip dalam Tjiptono (2014: 355), kepuasan konsumen dapat dipahami sebagai hasil evaluasi purnabeli yang dilakukan konsumen, di mana persepsi terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih dievaluasi berdasarkan sejauh mana kinerja tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan yang telah ditetapkan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan, maka hal ini akan mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan.

Kepuasan pelanggan, menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Hardiansyah, 2018: 50), dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan bahwa penyedia jasa telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat dianalisis bahwa kepuasan pelanggan, dalam konteks ini, merupakan

persepsi masyarakat terhadap realitas yang ada, yang kemudian dibandingkan dengan harapan-harapan yang dimiliki oleh individu-individu tersebut. Terdapat perbedaan antara harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Menurut pendapatnya, untuk memastikan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah tetap terjaga dalam hal kebermutuannya, diperlukan suatu pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan melalui metode yang sesuai.

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya. Bagi satu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*perceived service*).

Banyak ahli telah menyusun berbagai definisi yang menjelaskan konsep kepuasan pelanggan. Kotler (1994) yang dirujuk dalam karya M. Nur Nasution (2004:104) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu parameter yang mencerminkan tingkat perasaan individu setelah ia membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang dimiliki.

Terdapat kesamaan di antara beberapa komponen tersebut, yaitu berkenaan dengan elemen kepuasan pelanggan, yang mencakup harapan serta kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila kinerja tidak memenuhi ekspektasi, maka hasil yang diperoleh cenderung kurang memuaskan. Sebaliknya, jika kinerja tersebut sesuai dengan harapan, maka

hasil yang diperoleh akan memuaskan. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, hal ini akan menimbulkan perasaan kepuasan yang tinggi; sebaliknya, jika kinerja tidak memenuhi harapan, akan muncul ketidakpuasan.

Menurut Lupiyoadi (2001) yang dikutip oleh Rambat dan Hamdani, A. . . (2013) mengemukakan lima faktor utama yang harus diperhatikan dalam hubungan dengan kepuasan konsumen atau pelanggan, sebagai berikut:

1. Kualitas Produk yaitu konsumen atau pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.
2. Kualitas Pelayanan yaitu pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. Emosional yaitu pelanggan merasa puas dan bangga karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk atau jasa tersebut
4. Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu memberikan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

### **Pengertian Destinasi Pariwisata**

Menurut Ricardson dan Fluker (2009: 126), dalam I Ketut Surya Diarta, destinasi didefinisikan sebagai :

*“A significant place visited on a trip, with some form of actual or perceived boundary. The basic geographic unit for the production of*

*tourism statistics”*

Dalam Undang-Undang Nomor. . . Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menyatakan bahwa daya tarik wisata meliputi berbagai unsur yang memiliki keunikan, keindahan, serta nilai-nilai yang berasal dari keragaman kekayaan alam, budaya, dan produk hasil karya manusia. Unsur-unsur ini berfungsi sebagai sasaran atau tujuan kunjungan bagi para wisatawan. Secara umum, wisatawan dapat dipandang sebagai subset dari kategori yang lebih luas, yaitu traveler atau visitor (I Gde Pitana dan I Ketut Surya, 2009: 35). Dalam konteks ini, penting untuk merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. . . Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 mengenai Kepariwisata, dalam Pasal 1, mengemukakan bahwa:

1. Wisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan mengunjungi lokasi tertentu, yang bertujuan untuk rekreasi, pengembangan diri, atau untuk mempelajari keunikan daya tarik wisata di lokasi yang dikunjungi, dalam rentang waktu yang bersifat sementara.
2. Wisatawan dapat didefinisikan sebagai individu yang terlibat dalam kegiatan wisata.
3. Pariwisata merupakan sekumpulan aktivitas yang berkaitan dengan perjalanan dan rekreasi, yang didukung oleh beragam fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, sektor swasta, pemerintah, dan pemerintah daerah.
4. Dalam kajian tentang kepariwisataan, dapat dikemukakan bahwa kepariwisataan merupakan keseluruhan rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan sektor pariwisata. Fenomena ini memiliki sifat

multidimensi dan melibatkan berbagai disiplin ilmu, serta muncul sebagai respons terhadap kebutuhan individu maupun kolektif masyarakat, termasuk negara. Proses kepariwisataan juga mencakup interaksi antara wisatawan dengan masyarakat lokal, serta interaksi antara sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pelaku industri pariwisata.

5. Daya tarik wisata merujuk pada seluruh elemen yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai khas yang dapat berupa keragaman kekayaan alam, warisan budaya, serta produk buatan manusia. Elemen-elemen ini menjadi sasaran atau tujuan dari kunjungan para wisatawan.
6. Destinasi pariwisata, yang selanjutnya akan disebut sebagai daerah tujuan pariwisata, merujuk pada suatu kawasan geografis yang terletak di dalam satu atau lebih wilayah administrasi. Kawasan ini memiliki daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, serta aksesibilitas yang memadai. Selain itu, keberadaan masyarakat yang saling berinteraksi dan saling melengkapi juga berperan penting dalam mewujudkan pengembangan sektor kepariwisataan.
7. Usaha pariwisata dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk kegiatan ekonomi yang menyediakan barang serta jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, sekaligus mendukung penyelenggaraan berbagai aktivitas pariwisata.

Unsur Penting Dalam Pariwisata Menurut Spillane (1987 : 63) suatu tujuan pariwisata harus memiliki lima unsur penting untuk membangun rasa puas wisatawan, yaitu:

1. Atraksi merupakan unsur yang memiliki kapasitas untuk menarik perhatian wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata. Atraksi yang mampu menarik perhatian wisatawan umumnya memiliki sejumlah faktor yang berkontribusi terhadap daya tariknya. Di antara faktor-faktor tersebut adalah keindahan alam, kondisi iklim yang menguntungkan, nilai-nilai budaya, jejak sejarah, karakteristik kesukuan, aksesibilitas lokasi, serta durasi perjalanan menuju tempat tersebut.
2. Fasilitas yang disediakan harus selaras dengan nilai pengorbanan atau biaya yang telah dikeluarkan oleh wisatawan untuk mengunjungi lokasi tersebut.
3. Infrastruktur yang dimaksud mencakup seluruh konstruksi yang terletak di bawah dan di atas permukaan tanah di suatu wilayah. Beberapa komponen utama dari infrastruktur ini meliputi sistem pengairan, jaringan komunikasi, sumber tenaga listrik dan energi, sistem pembuangan air, serta jaringan jalan raya.
4. Kemajuan dalam sektor transportasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap jarak dan waktu yang diperlukan dalam suatu perjalanan pariwisata.
5. 5. Keramahmatan dari lingkungan sekitar memainkan peran penting dalam memberikan jaminan keamanan bagi wisatawan, yang pada gilirannya membantu mereka memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai karakteristik lokasi tujuan wisata yang ingin dikunjungi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian yang digunakan**

Metodologi menurut Sugiyono  
REFORMASI Vol 8 No 2 April 2024

adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dan kegunaan tertentu. Adapun kegunaan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2017: 9) dijelaskan penelitian kualitatif adalah:

“Metode Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kalitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

### **Informan dan Teknik Pemilihan Informan**

Teknik pemilihan informan yang digunakan oleh penulis adalah teknik purposive sampel (*purposive sampling*). Dalam teknik ini peneliti memilih dan menetapkan secara sengaja beberapa informan yang dinilai berkompeten yaitu benar-benar memahami masalah yang diteliti. Jumlah informan dalam suatu penelitian kualitatif tergantung pada

Dan yang dijadikan informan penulis dalam penelitian kualitatif ini yaitu sebagai berikut :

1. Informan Kunci (*key informan*), yaitu:
  - a. 2 orang Pengunjung/ wisatawan pantai Glayem.
2. Informan Pendukung, yaitu :
  - a. Kepala Bidang Destinasi Parawisata Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kabupaten Indramayu.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Jenis data yang dikumpulkan dalam

penelitian ini adalah bersifat skematik.

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 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 literature yang dibutuhkan.
3. Studi kepustakaan/Literatur  
Yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis dari buku-buku literature, arsip, laporan dinas, monografi, internet dan sumber-sumber lainnya.
4. Studi Lapangan, terdiri dari:
  - a. Observasi  
Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian.
  - b. Wawancara  
Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.
  - c. Dokumentasi  
Yaitu kegiatan yang berkaitan dengan foto dan penyimpanan foto dalam melakukan penelitian. Mendokumentasikan hasil penelitian berupa foto-foto.

### **Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Triangulasi dapat diartikan sebagai suatu metode pengumpulan data yang mengintegrasikan beragam teknik dan sumber data yang telah tersedia. Metode ini bertujuan untuk meningkatkan

validitas dan reliabilitas temuan penelitian melalui pemanfaatan pendekatan multi-sumber dan multi-teknik dalam pengumpulan informasi. Ketika peneliti melakukan pengumpulan data melalui metode triangulasi, secara simultan peneliti juga mengevaluasi kredibilitas data yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data serta sumber data yang beraneka ragam. Dengan demikian, triangulasi tidak hanya berfungsi sebagai strategi pengumpulan data, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan keandalan dan validitas informasi yang diperoleh.

Peneliti melakukan pengumpulan data melalui metode observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi. Ketiga pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh sumber data yang beragam dengan teknik yang konsisten.

Tujuan dari penelitian kualitatif tidak hanya terbatas pada pencarian kebenaran secara definitif, melainkan lebih pada pemahaman mendalam terhadap perspektif subjek mengenai dunia di sekitarnya. Oleh karena itu, dapat diindikasikan bahwa adanya informasi yang mungkin tidak akurat, hal ini bisa disebabkan oleh ketidaksesuaian dengan teori yang ada ataupun pelanggaran terhadap hukum yang berlaku. Teknik triangulasi diterapkan karena metode ini mampu meminimalkan perbedaan dalam konstruksi realitas yang terdapat dalam konteks pengumpulan data mengenai berbagai peristiwa dan hubungan dari berbagai perspektif.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut patton (dalam Moloeng 2007:280) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data yang



digunakan adalah analisis data kualitatif. Data yang muncul dalam kualitatif adalah kata-kata yang dikumpulkan melalui berbagai macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, dll) dan diproses sebelum digunakan melalui pencatatan, analisis data kualitatif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan;

#### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Proses pemilihan data yang diperoleh itu dikumpulkan, dirinci secara sistematis dan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentukuraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

#### 3. Verifikasi atau penyimpulan Data

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang ditemukan pada tahapan berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten penelitian kembali kelapangan mengumpulkan data, maka merupakan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

### Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu Jalan Gatot Subroto No. 4 dan Objek Wisata Pantai Glayem Desa Juntinyuat.

1. Adanya masalah yang perlu dipecahkan.
2. Adanya data yang mendukung.

3. Lokasi yang dapat dijangkau

### Jadwal Penelitian

Waktu penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini adalah kurang lebih 3 (Tiga) bulan, terhitung dari bulan Maret 2019 sampai dengan Mei 2019 dan rencana penelitian yang dibentuk sebagai berikut.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek Wisata Pantai Glayem yang berlokasi di Kabupaten Indramayu adalah merupakan salah satu destinasi wisata pantai yang memiliki daya tarik tersendiri bagi pengunjung. obyek wisata Glayem yang letaknya sekitar 15 km arah Timur Kota Indramayu yang bersebelahan dengan Pantai Tirtamaya.

Deretan bangunan gubuk berjejer, berhimpitan para pedagang di sekitar Pantai Glayem menawarkan tempat kuliner khas pantai, kuliner hasil olahan hasil laut atau seafood yang cukup terkenal dengan sajian olahannya. Pantai Glayem juga menyediakan perahu bermotor bagi yang ingin mengitari keindahan pantai, atau penyewaan ban jika ingin berenang dan bermain-main air laut.

Pantai Glayem memiliki visi sebagai berikut:

*“Terwujudnya kebudayaan dan pariwisata kabupaten indramayu yang arsitektual berkelanjutan dan menjunjung tinggi yang religius, maju, mandiri dan sejahtera.”*

Pantai Glayem memiliki misi sebagai berikut:

1. Membangun sumber daya manusia di bidang kebudayaan dan pariwisata yang berkompetensi dan berdayasaing tinggi,
2. Membangun struktur industri kebudayaan dan pariwisata yang sinergis, berkelanjutan dan berbasis lingkungan.
3. Membangun kelembagaan kebudayaan

an dan destinasi pariwisata yang mengintegrasikan kekayaan potensi kebudayaan, pariwisata daerah yang khas dan berdaya saing global

4. Membangun pemasaran kebudayaan dan pariwisata yang terpadu, efektif dan efisien dalam meningkatkan citra Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu berkelas nasional dan Internasional.
5. Mewujudkan sektor kebudayaan dan pariwisata sebagai salah satu andalan yang mampu menciptakan lapangan dan peningkatan pendapatan asli daerah.

Mengenai kedudukan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang Kebudayaan dan Pariwisata. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Sesuai dengan Keputusan Bupati Nomor. 50 tahun 2016 Pasal 3 bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mempunyai Tugas Pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dibidang Kebudayaan dan Pariwisata berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut sebagaimana dimaksud pada Peraturan Bupati Indramayu No. 50 tahun 2016 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijaksanaan teknis dibidang Kebudayaan dan Pariwisata;
- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang Kebudayaan dan Pariwisata.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Kebudayaan dan Pariwisata.
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata .
- e. Pelaksanaan pengelolaan UPT

Berdasarkan Peraturan Bupati Indramayu Nomor 50 Tahun 2016 REFORMASI Vol 8 No 2 April 2024

tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang Kebudayaan dan Pariwisata yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekda.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kebudayaan dan Pariwisata;
2. Pelaksanaan kebijakan dibidang Kebudayaan dan Pariwisata;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang Kebudayaan dan Pariwisata;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas dibidang Kebudayaan dan Pariwisata;
5. Pelaksanaan pengelolaan Unit Pelaksana Teknis (UPT);

Berdasarkan Peraturan Bupati Indramayu Nomor 50 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu susunan organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu adalah :

1. KEPALA
2. Sekretariat, membawahkan :
  - a. Sub Bagian Keuangan, Umum, dan Kepegawaian;
  - b. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi.
3. Bidang Kebudayaan, membawahkan:
  - a. Seksi Cagar Budaya dan Museum;
  - b. Seksi Sejarah dan Tradisi;
  - c. Seksi Kesenian dan Tenaga Kebudayaan.
4. Bidang Pariwisata, membawahkan :
  - a. Seksi Pengembangan Ekonomi Kreatif;
  - b. Seksi Pengelolaan Destinasi

- Pariwisata;
- c. Seksi Pengembangan Sumber Daya Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
5. Bidang Promosi dan Kemitraan, membawahkan :
    - a. Seksi Pemasaran Pariwisata;
    - b. Seksi Promosi Seni dan Budaya;
    - c. Seksi Kemitraan.
  6. Unit Pelaksana Teknis (UPT).
  7. Kelompok Jabatan Fungsional.

### **Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Pantai Glayem**

Kualitas Pelayanan public menjadi peran dan fungsi dari suatu pemerintahan, terutama dalam praktik dan penyelenggaraannya. Layanan publik harus dikelola secara baik dan benar agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Pelayanan yang baik, mudah dan berkualitas adalah hal yang harus dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai upaya dalam mewujudkan kepuasan masyarakat atau pengunjung dalam pelayanan.

Kualitas sebuah pelayanan terpusat kepada upaya pemenuhan kebutuhan dari keinginan masyarakat, Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah 2018 : 57) bahwa dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 dimensi yaitu sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang harus ada dalam proses jasa, penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.
2. Kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu,

dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*) yakni kemampuan dan keinginan para staf atau pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan-santunan dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko serta keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

### **Bukti Langsung (*Tangible*)**

Bukti langsung (*Tangibles*) tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi lainnya yang harus ada dalam proses jasa, penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

### **Kehandalan (*reliability*)**

Kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya Tanggap atau *responsiveness* adalah kemampuan pegawai untuk merespon setiap keluhan pengunjung mengenai pelayanan. Salah satu upaya untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, maka indikator ini harus berjalan dengan baik.

### ***Jaminan dan Kepastian (assurance)***

Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan-santunan dan dapat dipercaya yang dimiliki para pengelola kawasan obyek wisata pantai Glayem dari bahaya dan resiko serta keraguan-raguan.

Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan keramahan, sopan santun dan menciptakan rasa aman bagi para wisatawan juga merupakan jaminan yang harus diberikan oleh pengelola kawasan obyek wisata pantai Glayem Kabupaten Indramayu dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

### ***Empati (empathy)***

Empati (*empathy*), merupakan sikap kontak personal maupun suatu organisasi untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Pelayanan kepada pengunjung obyek wisata pantai Glayem Kabupaten Indramayu harus mempertimbangkan dimensi kualitas pelayanan yang satu ini, sebab untuk menumbuhkan rasa nyaman wisatawan atau pengunjung dalam kunjungannya itu penting.

### **Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan di Obyek Wisata Pantai Glayem**

Ada begitu banyak faktor utama kepuasan pengunjung diantaranya adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk, kekuatan penting dari kualitas di antaranya memperkuat loyalitas pelanggan dan biaya pemasaran lebih rendah, fasilitas kelengkapan yang sangat berpengaruh oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengunjung diobjek pantai wisata Pantai Glayem.

Beberapa faktor permasalahan yang di kemukakan mempengaruhi tingkat REFORMASI Vol 8 No 2 April 2024

kepuasan para pengunjung/pelanggan.

Untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola obyek wisata Pantai Glayem khususnya harus mengetahui kelemahan dan kelebihan yang ada sehingga mengetahui prioritas yang harus diperbaiki dan dikembangkan guna meningkatkan kepuasan pengunjung di obyek wisata.

Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Berikut akan dibahas tingkat kepuasan setiap indikator dalam dimensi kualitas pelayanan yang ada.

### **Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung**

Faktor-faktor penunjang dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Obyek wisata pantai Glayem Kabupaten Indramayu sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana yang memadai menjadi indikator penting dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung
2. Kinerja petugas yang optimal akan dapat meningkatkan pengunjung.

Adapun faktor-faktor penghambatnya adalah sebagai berikut:

1. Perilaku Sumber daya manusianya, atau petugas yang mengelola dalam melayani pengunjung baik atau buruknya dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung
2. Kurang fasilitas atau tempat atraksi yang menarik hal ini sangat penting dalam sebuah wisata karena akan berpengaruh pada kepuasan pengunjung.

**Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Obyek wisata Pantai Glayem.**

Untuk menghadapi faktor penghambat diatas perlu adanya upaya yang dilakukan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Obyek wisata Pantai Glayem. Diantaranya sebagai berikut:

1. Penyempurnaan amenitas atau pendukung, missal atraksi, spot selfi guna menarik pengunjung.
2. Pengelola harus menerapkan sikap ramah dan sopan atau 3S, hal ini sangat mempengaruhi kenyamanan pengunjung.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Pantai Glayem. Kabupaten Indramayu maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Objek Wisata Pantai Glayem dilihat dari teori Zeithmal (dalam Hardiansyah 2018: 57) Dari lima dimensi tersebut, bahwa dapat dikatakan hanya 1 dimensi saja yang sudah berjalan dengan baik yaitu dimensi Jaminan (*assurance*). Sedangkan 4 dimensi lainnya belum berkualitas. Sedangkan Kepuasan masyarakat atau pengunjung dilihat dari indikator penting dalam proses pelayanan. 5 dimensi yang mencakup kepuasan pengunjung menurut (Lupiyoadi dalam Rambat dan Hamdani dalam buku manajemen pemasaran jasa) yaitu, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Emosional dan Biaya belum optimal, sedangkan Harga dapat dikatakan sudah baik atau optimal.

2. Faktor yang mendukung dan menghambat dari Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di obyek wisata pantai glayem di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu adalah: faktor pendukung dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Sarana dan Prasarana yang memadai menjadi indikator penting dalam kualitas pelayanan
- b. Kinerja petugas yang optimal akan dapat meningkatkan pengunjung.

Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Obyek Wisata Pantai Glayem yaitu sebagai berikut:

- a) Perilaku Sumber daya manusianya, atau petugas yang mengelola dalam melayani pengunjung baik atau buruknya dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung
  - b) Kurang tempat atraksi yang menarik hal ini sangat penting dalam sebuah wisata karena akan berpengaruh pada kepuasan pengunjung.
3. Kepuasan pengunjung masih rendah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dari semua dimensi kualitas pelayanan hanya beberapa saja yang sudah dijalankan cukup baik.
  4. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu
    - a. Penyempurnaan amenitas atau pendukung, missal atraksi, spot selfi guna menarik pengunjung.
    - b. Pengelola harus menerapkan sikap ramah dan sopan atau 3S, hal ini sangat mempengaruhi kenyamanan pengunjung.

## SARAN

Saran-saran yang dapat peneliti berikan antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelaksanaan kualitas pelayanan sebagaimana yang tercermin dalam dimensi kualitas pelayanan dengan menambah wahana atau amenitas guna menarik para pengunjung.
2. Memperbaiki sumber daya manusianya, atau dalam hal ini yaitu petugas atau pengelola yang kurang baik dalam melayani pengunjung.
3. Memperbaiki kinerja petugas dalam melayani pengunjung obyek wisata Pantai Glayem

## DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi Rambat dan Hamdani, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Pitana, I Gde dan Diarta, I Ketut Surya, 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta
- Spillane, James J. 1987. *“Ekonomi Pariwisata; Sejarah dan Prosesnya”*. Yogyakarta: Kanisius
- Spillane, James J. 1994. *“Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan*

*Rekayasa Kebudayaan”*. Yogyakarta: Kanisius.

- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Penerbit Andy Offset. Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satifaction*, Edisi Keempat, Yogyakarta : Penerbit ANDI: Yogyakarta
- \_\_\_\_\_. 2012. *Service Management*, Edisi Kedua, Yogyakarta. Penerbit ANDI: Yogyakarta.
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

## Sumber Lain

[www.disbudparpora.co.id](http://www.disbudparpora.co.id)

- Peraturan Perundang-Undangan:  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Peraturan Bupati Indramayu Nomor 50 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Indramayu