

KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM KAMBANG PUTIH, TUBAN

Meita Pradani Putri¹, Nunuk Rukminingsih²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Abstract

Service Quality in Kambang Putih Museum, Tuban. This research was conducted to know the quality of service in Kambang Putih Museum, Tuban in providing service to the visitor. This research is a qualitative descriptive study. The research focus is based on five dimensions of service quality dimension (SERQUAL) according to Parasuraman that is tangibel, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. The results of this study indicate that the quality of service in Kambang Putih Museum, Tuban has applied tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty dimension thus the indicators are running well enough. Dimensions of responsiveness, assurance and emphaty have gone very well and are in line with visitor expectations. However, there are several dimensions and indicators that have not run well and not according to the wishes of visitors, including tangible dimensions with facility indicators that make the inconvenience of museum visitors and facilities including incomplete facilities, as well as dimensions of reliability with indicators of officers in the field of education is not in the room so that the officers are there and help provide information about the collection and historic objects, due to the lack of educational personnel at the Museum Kambang Putih, Tuban.

Keywords: *Quality of Service, Public Service, Museum*

Pendahuluan

Permasalahan klasik yang selama ini terjadi bahwa tidak semua museum belum memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dalam pelayanan publik terdapat kualitas pelayanan tertentu misalnya lengkapnya sarana dan prasarana yang dapat menunjang harapan dan kepuasan masyarakat. Disamping sarana dan prasarana diperlukan juga sumber daya manusia yang berkualitas yang bertugas memberikan pelayanan kepada pengunjung. Di satu sisi, museum diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan refleksi nilai-nilai sejarah.

Ukuran baik dan buruknya museum dikaitkan dengan jumlah koleksi atau besar kecilnya gedung dan ruangan Museum. Penekanan lebih pada jumlah atau wadah, belum pada mutu kuantitas, pelayanan atau kandungan informasi yang dimiliki museum. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan, seharusnya penilaian keberhasilan Museum harus dilihat dari jumlah koleksi yang terjadi dan tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani.

Upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut standart pelayanan dengan cara memberikan kemudahan dan sebagai fasilitator kepada masyarakat dalam pelayanan informasi, pemanfaatan museum, maupun peran sertanya dalam

¹ penulis pertama

² penulis kedua

pengembangan museum, sesuai dengan tugas dan fungsi museum. Selanjutnya dikatakan bahwa pelayanan masyarakat pengunjung museum adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas museum kepada orang-orang yang datang atau berkunjung serta menyaksikan penyajian pameran di museum. Akan tetapi, pelayanan yang diberikan di museum berbeda dengan pelayanan pada lembaga-lembaga lainnya. Pelayanan di museum, selain bersifat non profit, juga hasil layanannya berupa pengetahuan tentang kebudayaan. Pelayanan bersifat non profit atau nirlaba di museum adalah bentuk pelayanan yang tidak mengutamakan keuntungan pribadi atau kelompok, tetapi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan penulis diatas, menegaskan bahwa aspek kualitas pelayanan masih menjadi masalah serius yang banyak ditemukan dalam konteks layanan museum. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Museum Kambang Putih Tuban yang bermaksud untuk melihat dan mendeskripsikan kualitas pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban, maka perumusan masalah yang sesuai dengan judul penelitian penulis adalah bagaimanakah kualitas pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Kajian Teori

Menurut Zeithmal “Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Zeithmal, 1990), sedangkan menurut kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Didalam kualitas pelayanan terdapat lima dimensi menurut Parasuraman, zeithmal, et al (1990), kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pengunjung / masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, serta penampilan petugas.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti waktu / jam pelayanan yang sesuai dengan peraturan. Dalam hal ini seberapa museum yang menyajikan data yang akurat berkaitan dengan koleksinya. Sebuah museum tidak reliable jika petugas pemandunya memberikan informasi yang keliru, atau teks label koleksi yang salah.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan serta penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan. Petugas museum harus tanggap dalam memberikan penjelasan pengunjung / masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, keamanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami

keinginan pengunjung / masyarakat. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan memiliki banyak aspek. Menurut Moenir (2002:190-196) dalam memberikan pelayanan mengemukakan faktor-faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Sarana pelayanan
5. Faktor Pendapatan
6. Faktor Kemampuan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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”. Sedangkan menurut Sinambela (2006), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik serta sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut ICOM, museum adalah sebuah lembaga yang bersifat tetap, tidak mencari keuntungan, melayani masyarakat dan perkembangannya, terbuka untuk umum, memperoleh, merawat, menghubungkan dan memamerkan artefak-artefak perihal jati diri manusia dan lingkungannya untuk tujuan studi, pendidikan dan rekreasi. Diperkuat juga menurut Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No 66 Tahun 2015 tentang pedoman museum, museum adalah lembaga tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan, dan pemanfaatan benda-benda materiil hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa. Penyelenggara museum adalah kegiatan pendirian museum yang dilaksanakan oleh badan hukum baik pemerintah maupun swasta. Penyelenggaraan museum juga membutuhkan SDM ahli khusus yang berhubungan dengan koleksi museum seperti koleksi ilmu alam oleh ahli ilmu alam, koleksi sejarah oleh ahli ilmu sejarah, koleksi etnografi oleh antropologi budaya dan lain sebagainya. Selain itu ada juga bidang pekerjaan yang juga bisa dijumpai di luar dunia permuseuman, seperti petugas kantor, pengelola toko cendera mata, dan spesialis di bidang pemasaran.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah Museum Kambang Putih, Tuban, yang terletak di jalan Kartini Nomor 3, Tuban, Jawa Timur. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Karena penelitian bertipe deskriptif kualitatif berupaya memberikan gambaran mengenai fenomena tertentu secara terinci dan mendalam, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang jelas tanpa menggunakan uji statistika Penulis mengambil responden secara

Purposive Sampling yaitu teknik penentuan informan berdasarkan menunjuk langsung kepada orang-orang yang dapat mewakili karakteristik informan dan dipilih dengan pertimbangan bahwa informan dapat memberikan keterangan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, observasi dokumentasi.

Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan dalam penelitian dilihat dari beberapa aspek yaitu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1990), yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

1. *Tangible* (bukti fisik)

Dimensi ini merupakan kemampuan Museum Kambang Putih, Tuban dalam menunjukkan eksistensinya pada pengunjung. Penampilan, fasilitas dan keadaan gedung adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Museum Kambang Putih yang meliputi fasilitas fisik (toilet, parkir, dan lain-lain), gedung tempat memberikan pelayanan, perlengkapan koleksi dan benda-benda bersejarah, serta penampilan petugas dalam melayani pengunjung. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, perlengkapan di Museum dan petugas.

Pelayanan publik di Museum Kambang Putih, Tuban sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan pengunjung dalam dimensi ini antara lain penampilan petugas saat memberikan pelayanan, perlengkapan koleksi dan benda-benda bersejarah dan gedung museum dalam membuat pengunjung menarik. Namun pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi masih terdapat indikator yang belum berjalan yang sesuai harapan pengunjung seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari serta banyak pengunjung yang datang akan menjadi panas. Selain AC, tidak adanya tempat penitipan barang/tas, tidak adanya penunjuk arah ke toilet.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Benda-benda bersejarah sangat membantu pengunjung dalam informasi koleksi dan benda-benda bersejarah dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan publik di Museum Kambang Putih, Tuban sudah menerapkan dimensi *reliability*. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan mengenai informasi koleksi dan benda-benda bersejarah dan terawatnya koleksi dan benda-benda bersejarah di Museum Kambang Putih, Tuban. Namun pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian petugas dalam memberikan pelayanan mengenai informasi koleksi dan benda-benda bersejarah karena petugas yang dapat memberikan informasi koleksi dan benda-benda bersejarah bukan dari petugas di bidang edukasi, namun dari petugas yang ada di ruang informasi yang belum berkompeten di bidang edukasi dikarenakan minimnya petugas Museum Kambang Putih yang berkompeten di bidang edukasi.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini merupakan sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas

dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan kemauan petugas dalam membantu pengunjung. Membiarkan pengunjung mengisi daftar pengunjung tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengunjung dengan baik dan cepat. Pelayanan publik di Museum Kambang Putih, Tuban sudah menerapkan dimensi *responsiveness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan pengunjung dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengunjung yang ingin mengetahui informasi koleksi dan benda-benda bersejarah dan ingin mengisi daftar pengunjung, serta petugas melakukan pelayanan dengan respon yang cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, komunikasi, kesopansantunan dan memberikan rasa aman kepada masyarakat / pengunjung sebagai pengguna pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahtamahan petugas dan kemampuan petugas dan Museum Kambang Putih, Tuban untuk dapat dipercaya dan diyakini. Pelayanan publik di Museum Kambang Putih, Tuban sudah menerapkan dimensi *assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain memberikan jaminan biaya berkunjung dan memberikan jaminan keamanan dalam memberikan pelayanan. Dalam pada pelaksanaannya dan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi objek penelitian mengenai *assurance* sudah sesuai dengan harapan pengunjung seperti tidak dikenakan biaya untuk berkunjung dan keamanan di Museum Kambang Putih, Tuban sudah baik dengan dilengkapi kamera CCTV.

5. *Emphaty* (Empati)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengunjung dengan berupaya memahami keinginan pengunjung dimana Museum kambang Putih, Tuban diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang keinginan pengunjung, memahami kebutuhan pengunjung secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pengunjung. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengunjung secara individual.

Pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban sudah menerapkan dimensi *emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan pengunjung dalam dimensi ini antara lain petugas melayani dengan sopan santun dan petugas melayani serta menghargai setiap pengunjung. Dalam pada pelaksanaannya dan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi objek penelitian mengenai *emphaty* sudah sesuai dengan harapan pengunjung seperti petugas pelayanan sudah melayani dengan sikap baik dan ramah di Museum Kambang Putih, Tuban.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban dapat dikatakan sudah cukup baik. Sesuai dengan analisis yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya mengenai pelayanan museum yang ada di Museum Kambang Putih, Tuban yang dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsivenees*, *assurance* dan *emphaty*.

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) yang mempunyai indikator penampilan petugas, fasilitas dalam memberikan kenyamanan, perlengkapan koleksi dan benda-benda

bersejarah dan gedung dalam memberikan tempat pelayanan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya berjalan dengan harapan pengunjung yaitu mengenai fasilitas dalam memberikan kenyamanan pengunjung.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) yang mempunyai indikator kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai koleksi dan benda-benda bersejarah, kehandalan petugas edukasi dalam memberikan informasi koleksi dan benda-benda bersejarah dan kondisi koleksi dan benda-benda bersejarah di Museum Kambang Putih, Tuban sudah berjalan sesuai dengan harapan pengunjung, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan pengunjung yaitu kehandalan petugas edukasi dalam memberikan informasi koleksi dan benda-benda bersejarah dikarenakan minimnya petugas dalam bidang edukasi di Museum Kambang Putih, Tuban.
3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yang mempunyai indikator petugas merespon dengan cepat, tepat pengunjung yang ingin mengetahui informasi koleksi dan benda-benda bersejarah dan petugas membantu pengunjung mengisi daftar isi pengunjung sudah berjalan sesuai dengan harapan pengunjung yaitu petugas secara cepat dan tanggap dalam membantu pengunjung dalam memberikan informasi koleksi dan benda-benda bersejarah dan membantu pengunjung mengisi daftar isi pengunjung apabila pengunjung tidak bisa mengisi sendiri serta tidak adanya keluhan mengenai dimensi *responsiveness*.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan biaya, jaminan keamanan dan jaminan waktu berkunjung di Museum Kambang Putih, Tuban sudah berjalan dengan harapan pengunjung meliputi pengunjung tidak dikenakan biaya tarif untuk berkunjung, pengunjung merasa aman karena sudah disediakan kamera CCTV di dalam ruangan dan di luar ruangan museum serta tidak adanya keluhan dengan dimensi *assurance*.
5. Dimensi *Empathy* (empati) yang mempunyai indikator petugas melayani dengan sopan santun dan bersikap ramah serta petugas melayani serta menghargai setiap pengunjung yang sudah berjalan sesuai harapan pengunjung meliputi pengunjung merasa dihargai, petugas sudah bersikap sopan santun, ramah dan tersenyum dalam melayani pengunjung serta tidak ada keluhan mengenai dimensi *emphaty*.

Berdasarkan kesimpulan tersebut dan pengamatan yang secara langsung dilakukan peneliti di Museum Kambang Putih, Tuban, peneliti dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Museum Kambang Putih, Tuban dan juga yang terkait dengan Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Pemuda dan Olahraga yang membawahi UPTD Museum Kambang Putih, Tuban yaitu dengan melihat pelayanan yang sudah berjalan dengan baik. Sesuai dengan kerangka teori yang digunakan peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban, maka peneliti dapat memberikan saran kepada Museum Kambang Putih, Tuban sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1998), yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (bukti langsung), meskipun kualitas pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban dalam aspek *tangible* (bukti langsung) dikatakan sudah cukup baik, museum hendaknya segera menyempurnakan fasilitas yang masih kurang nyaman menurut pengunjung yaitu menambah pendingin ruangan seperti AC dan melengkapi perlengkapan fasilitas seperti penitipan barang dan penunjuk arah (penunjuk arah ke toilet) agar kualitas pelayanan lebih baik lagi.
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan), agar kualitas yang diberikan lebih meningkat dalam melayani pengunjung, maka museum seharusnya melakukan penambahan

- karyawan/petugas di bidang edukasi dan sekaligus memberikan pelatihan khusus mengenai informasi koleksi dan benda-benda bersejarah kepada petugas. Hal ini diperlukan untuk berjaga-jaga apabila jumlah pengunjung bertambah.
3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), mengenai kemampuan dan daya tanggap petugas museum dalam melayani pengunjung, museum juga harus melakukan seminar kepada petugas agar pengunjung selalu mengetahui informasi koleksi dan benda-benda bersejarah.
 4. Dimensi *Assurance* (jaminan), museum dan petugas pelayanan seharusnya lebih menambahkan keamanan dan waktu pelayanan bisa ditambah serta selalu jujur terhadap pengunjung agar pengunjung mendapatkan jaminan kepercayaan yang diberikan oleh Museum Kambang Putih, Tuban.
 5. Dimensi *Empathy* (empati), untuk memberikan rasa lebih nyaman terhadap pengunjung, seluruh petugas/karyawan Museum Kambang Putih, Tuban harus memberikan perlakuan khusus dan bersikap sopan santun, ramah serta selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung dan hal ini seharusnya juga menjadi ciri khas yang dimiliki oleh Museum Kambang Putih, Tuban.

Daftar Pustaka

- Kotler Philip. (2000:25). Manajemen pemasaran. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Moenir. (2002:190:196). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman Zeithmal, Valerie A, and Leonard L, Berry. (1990). Delivering quality service, balancing customer perception and expectation. USA : The Press.
- Peraturan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata No 66 Tahun 2015 tentang pedoman museum Indonesia 2008.
- Sinambela Lijan P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik .
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang pelayanan publik