

KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM KAMBANG PUTIH, TUBAN

MEITA PRADANI PUTRI¹

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

Abstract

This study was conducted to determine the quality of service in the Museum Kambang Putih, Tuban in providing services to visitors. This research is a qualitative descriptive study. The focus of research is based on five dimensions of the five dimensions of service quality (SERQUAL) by Parasuraman that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These results indicate that the quality of service in the Museum Kambang Putih, Tuban already implementing tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance and empathy and its indicators going pretty well. Dimensions responsiveness, assurance and empathy has been running very well and in line with expectations of visitors. But there are several dimensions and their indicators have not been going well and does not meet the wishes of visitors, among other tangible dimension to the indicators amenities to make the inconvenience visitors in museum and includes facilities are not complete, as well as dimensional reliability indicator of officers in the field of education is not in the room so the clerk there and help provide information on the collections and historic objects, due to the lack of education officials in the Museum Kambang Putih, Tuban.

Keywords: Quality of Service, Public Service, Museum

Pendahuluan

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat. 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 publik². Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan menurut AG. Subarsono (Agus, 2005 : 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Pelayanan publik dinilai efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan public ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja para penyelenggara pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok penyelenggara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah dikukuhkan dalam teks pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Hal itu, diperkuat dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menurut ICOM (*International Council of Museum*) definisi museum telah berkembang sejalan dengan perkembangan dalam masyarakat. Museum merupakan sebuah institusi non-profit dan permanen didalam pelayanan masyarakat dan pengembangannya terbuka bagi

¹ Penulis pertama

publik, yang mengakusisi, melestarikan, meneliti, mengkomunikasikan, dan memamerkan peninggalan/warisan manusia, baik berwujud maupun tidak berwujud, dan lingkungan untuk tujuan pendidikan, studi dan kesenangan” (ICOM dalam Komarac, 2014). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa museum menjadi salah satu tempat pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa museum termasuk dalam bagian dari objek pariwisata. Pada ketentuan Pasal 5 ayat 2 disebutkan bahwa “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan (usaha), tempat tinggal, komunikasi, kesehatan, lingkungan hidup, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Salah satu tugas pokok dan fungsi Museum adalah memberikan layanan informasi dengan sarana penyediaan barang-barang peninggalan dan informasi kepada pemakai. Museum selama ini sering didefinisikan sebagai gedung ruangan atau ruangan yang didalamnya terdapat sekumpulan koleksi yang penuh dengan sejarah dan latar belakang kebudayaan suatu daerah yang harus dijaga keberadaannya untuk generasi masa yang akan datang. Museum merupakan tempat masyarakat untuk mengeksplorasi koleksi sebagai satu inspirasi, tempat belajar dan juga tempat mencari kesenangan. Museum yang dikelola oleh pemerintah tidak memungut biaya untuk setiap pengunjung yang datang berbeda dengan museum yang dikelola oleh swasta yang memberlakukan tiket masuk. Dengan tidak diterapkannya biaya untuk setiap kunjungan ke museum, maka pelayanan yang diberikan juga sangat terbatas. Untuk meningkatkan pelayanan museum kepada para pengunjung banyak museum mulai menerapkan biaya kunjungan karena rendahnya dana yang dimiliki oleh museum (Wilson, 2004).

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. Museum Kambang Putih merupakan museum yang berada di kabupaten Tuban. Museum Kambang Putih didirikan pada tanggal 4 Januari 1984 dengan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah tingkat II No 22 Tahun 1984. Museum Kambang Putih secara resmi dibuka oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Provinsi Jawa Timur tanggal 25 Agustus 1984 yang terletak di Jalan Kartini No 3. Lokasi museum ini sangat strategis karena berada di pusat kota, lebih tepatnya disebelah barat kantor Bupati Tuban, berdekatan dengan kawasan religi makam Sunan Bonang dan Masjid Agung Tuban.

Museum Kambang Putih, Tuban merupakan tempat yang sangat representative untuk para pengunjung, pelajar maupun mahasiswa yang berkunjung dalam mempelajari, mengamati sejarah tuban dan koleksi di dalam museum. Dalam hal ini potensi pelayanan yang diberikan oleh museum Kambang Putih belum semua melengkapi sarana prasarana seperti tidak ada ruang pameran untuk memberikan penjelasan koleksi, barang purbakala dan bersejarah yang ada di museum dan belum diimbangi juga sumber daya manusia (SDM) yang memadai, misalnya pada tenaga ahli perawatan koleksi, barang purbakala dan bersejarah dan juga tenaga terampil lainnya bahkan masih ada kayawan yang merangkap pekerjaan lainnya sebagai petugas dalam memberikan informasi mengenai koleksi dan benda-benda bersejarah dikarenakan kurangnya sumber daya manusia (SDM), sehingga tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan belum maksimal dan berjalan dengan baik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan dengan merumuskan masalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban?

Kajian Teori

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan sendiri menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam bukunya Ratmiko dan Atik Septi Winarsih (2005:41) mengatakan bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata dalam artian tidak dapat diraba yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pelayanan publik Menurut Joko Widodo, 2001 dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Krisdawati Sadhana, 2010). Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional, sedangkan Menurut Hanif (Hanif Nurcholish, 2005) pelayanan public adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Serta 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 terkait 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 KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/200 pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan public diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Bharata (Bharata, 2004:11) mengemukakan pendapatnya terdapat tiga unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Penyedia pelayanan

Pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Jika diaplikasikan dengan penelitian efektivitas pelayanan perpustakaan umum balai pemuda kota Surabaya, bahwa pemerintah harus menyediakan pelayanan untuk menjadikan perpustakaan umum balai pemuda kota Surabaya lebih banyak dan pelayanan yang diberikan lebih baik.

2. Penerima Layanan

Mereka yang disebut sebagai konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Jika diaplikasikan dengan penelitian, bahwa penerima layanan yang dimaksudkan adalah masyarakat. Dalam penelitian ini akan mengetahui apakah semua lapisan masyarakat bisa mendapatkan fasilitas perpustakaan umum balai pemuda kota Surabaya yang diselenggarakan oleh pemerintah.

3. Jenis Layanan

Layanan apa yang diberikan untuk masyarakat. Jika diaplikasikan dengan penelitian, bahwa yang dimaksud penyedia layanan disini adalah perpustakaan umum balai pemuda

kota surabaya yang diperuntukan masyarakat kota surabaya yang membutuhkan layanan tersebut”. Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut ISO-8402 (Loh, 2003:35), kosa kata kualitas adalah totalitas dari fasilitas dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan, yang tersurat atau tersirat. Sedangkan kualitas menurut Triguno (Triguno, 1997) mengungkapkan kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Serta menurut Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2004). Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan (*serqual*) menurut Parasuraman, Zeithmal et al (1990) 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”. Selanjutnya dikemukakan pula oleh Moenir (Moenir, 1998, p. 197) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka “penyelenggara pelayanan yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu:
 - a. Tingkah laku yang sopan.
 - b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
 - c. Waktu penyampaian yang tepat
 - d. Keramah tamahan”.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif (*qualitative research*) dalam rangka memperoleh pemahaman yang mendalam tentang Kualitas Pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban. Penelitian kualitatif ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan wawancara melalui observasi, dan dokumentasi agar dapat lebih memahami tentang Kualitas Pelayanan di Museum Kambang Putih, Tuban dengan realita yang ada. Penelitian kualitatif mencirikan makna kualitas yang ditunjukkan pada segi “alamiah” dipertentangkan jumlah. Dengan kata lain penelitian ini tidak menghitung angka (Moleong L. J., 1991). Sedangkan menurut (Strauss, 2003) *Qualitative Research* adalah jenis penelitian yang dihasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistika atau dengan cara lain dari *quantitative research* (pengukuran). Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor dalam bukunya “*Indroduction to Qualitative Research Methods*” penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang datanya berupa data deskriptif. Data deskriptif ini berupa kata-kata, catatancatatan yang berhubungan dengan makna, nilai serta pengertian. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, data diperoleh melalui uraian dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi. Metode yang digunakan dalam proses penelitan adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut I Made Wirartha (Wirartha, 2006:155) mengemukakan bahwa metode kualitatif yang menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi berbagai data yang dikumpulkan berupa wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan pengunjung baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengunjung sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengunjung, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan Museum Kambang Putih harus menuruti keinginan pengunjung. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengunjung atas pelayanan yang pengunjung terima dengan pelayanan yang sesungguhnya pengunjung harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi pelayanan yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

1. Dimensi *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. Pada penelitian ini, dimensi *tangible* meliputi penampilan petugas dalam memberikan pelayanan, kondisi penampilan koleksi dan benda-benda bersejarah, fasilitas serta gedung Museum Kambang Putih, Tuban dalam memberikan kenyamanan dan pengunjung merasa terkesan. 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. Faktor sarana pelayanan dan fasilitas menurut Moenir (2002:190-196) yang menimbulkan rasa nyaman bagi pengunjung dalam tempat memberikan pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Museum Kambang Putih, Tuban harus lebih memperhatikan kenyamanan di sarana pelayanan dan fasilitas untuk pengunjung karena jika pengunjung sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi Museum Kambang Putih, Tuban, tetapi sebaliknya jika pengunjung masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi Museum Kambang Putih, Tuban.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan Museum Kambang Putih, Tuban untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan mengenai informasi koleksi dan 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. Pada penelitian ini, dimensi *realibility* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan mengenai informasi koleksi dan benda-benda bersejarah serta kondisi koleksi dan benda-benda bersejarah di Museum Kambang Putih, Tuban. Pelayanan publik di Museum Kambang Putih, Tuban sudah menerapkan dimensi *realibility*. 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. Dalam pelaksanaan pelayanan, pengunjung yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan petugas dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian petugas di Museum Kambang Putih, Tuban sangat diperlukan karena keahlian petugas ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi koleksi dan benda-benda bersejarah di Museum Kambang Putih, Tuban masih belum semuanya berkompeten dan menguasai mengenai informasi koleksi dan benda-benda bersejarah secara akurat ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu memberikan informasi koleksi dan benda-benda bersejarah. Faktor kemampuan menurut Moenir (2002:190-196) merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan yang menghasilkan apa yang diharapkan pengunjung, sedangkan dalam pelaksanaannya faktor kemampuan petugas dan sumber daya petugas di Museum Kambang Putih, Tuban masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan petugas dalam memberikan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian Museum

Kambang Putih, Tuban dalam mengoptimalkan kinerja petugas, karena pelayanan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kemampuan dan keahlian petugas yang baik dalam melayani pengunjung.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

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 public 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. Faktor kesadaran dari petugas menurut Moenir (2002:190-196) akan membawa kesungguhan petugas dalam melaksanakan memberi pelayanan kepada pengunjung. Faktor kesadaran petugas di Museum Kambang Putih sudah sangat baik. Daya tanggap dan kesediaan petugas pelayanan untuk membantu pengunjung dan menyelenggarakan pelayanan secara cepat dan tepat. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengunjung, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta kualitas pelayanan yang semakin baik.

4. Dimensi *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 Keramah tamahan 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. Faktor kemampuan menurut Moenir (2002:190-196) yang berkaitan dengan jaminan yang diberikan oleh Museum Kambang Putih, Tuban sebagai penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengunjung, sifat dipercaya yang dimiliki para petugas dan Museum Kambang Putih sudah sangat sangat baik. Jika pengunjung sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengunjung di Museum Kambang Putih, Tuban.

5. Dimensi *Empathy* (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 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 *responsivenees* (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 *responsivenees*.
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 *emphaty* (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*.

Daftar Pustaka

- Agus S. (2005:141). *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amir Sutaarga Moh. (1997:15-16). *Pedoman penyelenggara dan pengelolaan museum*. Jakarta: Departemen dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Kebudayaan proyek Pembangunan Permuseuman.
- Barata Atep. (2004). *Dasar-dasar pelayanan prima*.
- Boediono B. (2003:22). *Pelayanan prima perpajakan cetakan ke dua*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono. (2003:63). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hanif Nurcholis. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.
- Ibrahim Amin. (2008:22). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Services*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Komarac T. (2014:199-214). *A New World for Museum Marketing? Facing the old Dilemmas While Challenging New Market Opportunities, Vol 26 No. 2*.
- Kottler philip. (2003:25). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Krisdawati Sadhana. (2010). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*.
- Miles Mattew B & Huberman A Michael. (1992). *Analisis data kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia press Moenir. (2002:190:196). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong L. J. (1991). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moleong lexy. J. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif Cet. Ke Empat Belas* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya (Anggota IKAPI).
- Parasuraman Zeithmal, Valerie A, and Leonard L, Berry. (1990). *Delivering quality service, balancing customer perception and expectation*. USA : The Press.
- Rasyid & Winarsih A.S. (1998:139). *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia* . Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Ratmiko dan Winarsih Atik Septi. (2005:41). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sariatmodjo; Soewondo, H.; Soedadi, Sudarsono; Mulyadi, H.M. Arief; dkk. (1999) *Pelayanan Prima (Bahan Diklat Administrasi Umum*. Pendidikan Latihan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur.
- Sinambela Lijan P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik* .
- Strauss Juliet corbin_Anselm. (2003). *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2009:216). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet ke delapan*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy . (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS) Ed. KeEmpat*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Triguno. (1997). *Budaya Kerja*. Jakarta: Golden terayon Press.
- Wirartha I. M. (200). *Metodologi penelitian sosial ekonomi [Buku]*. - Yogyakarta: Andi Offset. Yong C. Z., Yon, Y. W, Loh, L. (2003:35). *The Quest for global quality (Diterjemahkan oleh Sutanto)* . Jakarta: Pustaka delaprakasa