

# KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS MUSEUM PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Oleh:  
**REVI OLVIANTI**  
NIM. E01111047

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email : [reviolvianti@yahoo.co.id](mailto:reviolvianti@yahoo.co.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis kualitas pelayanan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan edukatif kultural kepada pengunjung di Museum Provinsi Kalbar. Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah Penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Tiga dimensi pelayanan (Tjiptono,2007:172) yaitu *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Emphaty* (Perhatian). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1.*Realibility*: kurangnya faktor komunikasi dalam mensosialisasikan peraturan yang ada di UPT. Museum Provinsi Kalbar 2.*Responsiveness* : petugas dalam memberikan pelayanan edukatif kultural kepada pengunjung belum memahami rincian tugas yang harus digunakannya. 3.*Emphaty*: petugas kurang mampu menyikapi sikap tegas dan penuh perhatian terhadap pengunjung. Saran penelitian bagi UPT. Museum Kalbar adalah untuk meningkatkan realibilitas petugas harus mewujudkan prinsip pelayanan, untuk responsivitas perlu diadakan standar pelayanan, kompetensi dan keahlian petugas, untuk emphaty diperlukan perilaku petugas pelayanan yang akuntabilitas, kondisional, dan partisipatif dengan memerhatikan aspirasi, kesamaan hak dan tidak bersikap diskriminatif.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, Realibilitas, Responsivitas, dan Empati

## Abstract

This study aims to identify, analyze and describe the quality of service of employees in providing educational cultural services to visitors at the Museum in West Kalimantan Province. The type of this research will be used by the writer is descriptive research with qualitative methods. The theory used in this research is the theory of three dimensions of service (Tjiptono, 2007: 172) is *Realibility*, *Responsiveness*, *Empathy*. The results showed that: 1.*Realibility*, lack of communication factor in disseminating the rules in UPT. Museum of West Kalimantan Province, 2.*Responsiveness*, officers in providing educational services to visitors do not understand the cultural details of tasks that must be used. 3.*Empathy*, officers are underprivileged to firm and attentive attitude towards visitors. Suggestions for UPT in this research. Museum West Kalimantan is to improve the reliability of the officer must embody the principle of service, responsiveness needs to be held to the standard of service, competence and expertise of personnel, empathy required to conduct the service personnel accountability, conditional, and participatory by watching aspirations, equal rights and nondiscriminatory.

*Keywords* : Service Quality, Realibility, Responsiveness, Emphaty

## A. PENDAHULUAN

UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat merupakan salah satu organisasi fungsional Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Barat yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui penyebaran informasi berupa edukatif kultural terhadap koleksi benda yang memiliki nilai sejarah dan budaya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1995 : dalam Pedoman Museum Indonesia, 2008. Museum memiliki tugas menyimpan, merawat, mengamankan dan memanfaatkan koleksi museum berupa benda cagar budaya, benda-benda bukti material hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa.

Pelayanan edukatif kultural merupakan suatu pemberian layanan berupa edukasi kebudayaan yang diberikan langsung oleh petugas pelayanan kepada masyarakat pengunjung mengenai benda-benda bersejarah yang dipamerkan di museum.

Berdasarkan pra survey / pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis pada kantor UPT. Museum Provinsi Kalimantan

Barat, bahwa keadaan yang terjadi pada kenyataan yang ditemui di lapangan adalah :

1. Komunikasi kurang baik. Kemampuan menjelaskan kepada masyarakat kurang optimal. Minimnya pengetahuan dan sikap keterbukaan yang dimiliki petugas kepada masyarakat pengunjung saat memberikan pelayanan menyebabkan pengunjung tidak mengerti dengan benda-benda bersejarah yang dipamerkan di museum.
2. Konsep pelayanan yang diberikan kurang profesionalisme caranya. Sikap petugas yang belum memiliki konsistensi dalam penerapan kebijakan pelayanan edukatif kultural. Masih rendahnya kesadaran petugas dalam penegakkan kebijakan pelayanan edukatif kultural dan tanggung jawab dari setiap petugas dalam dirinya masih diabaikan. Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan edukatif kultural kepada masyarakat yang berkunjung ke museum masih kurang terlihat dari adanya kesadaran sendiri dalam melaksanakan tugas pelayanan dikarenakan perasaan untuk ikut memiliki belum tumbuh.

3. Sikap pegawai yang kurang mendukung. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai diberikan ke masyarakat tertentu saja. Pengunjung yang datang berombongan diberikan penjelasan oleh petugas sedangkan pengunjung yang datang secara sendiri atau berempat tidak diberikan pelayanan, petugas hanya menanyakan apa keperluan pengunjung saat datang dan menyuruh pengunjung untuk mengisi data diri sebagai pengunjung.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diungkapkan di atas, Oleh karena itu, peneliti ingin memfokuskan penelitian ini pada “Belum Optimalnya Kualitas Pelayanan Edukatif Kultural Pegawai Pada UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat”.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah dan mengapa belum optimalnya kualitas pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan edukatif kultural kepada pengunjung di UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan edukatif kultural kepada

pengunjung di UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat.

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis dan meningkatkan khasanah disiplin ilmu dalam suatu pelayanan publik bagi Studi Ilmu Administrasi Negara. Manfaat praktis dari penelitian ini, hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi suatu acuan dalam melaksanakan sebuah pelayanan publik.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Konsep pelayanan**

Gronroos dalam Ratminto & Atik (2005 : 2) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sedangkan, Norman dalam (Waluyo,2007:131) menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses sosial, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

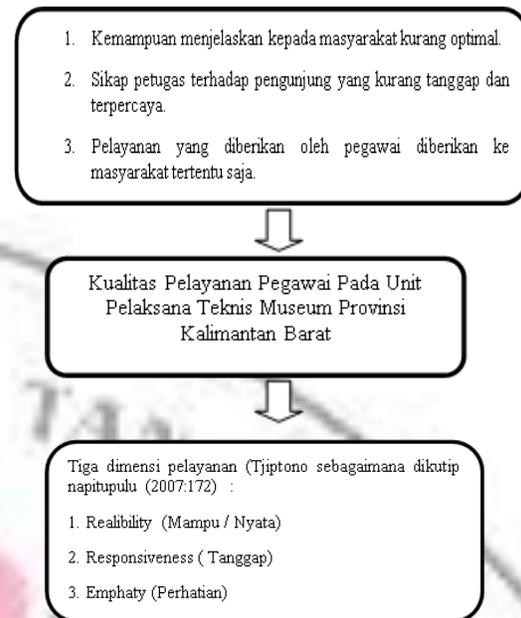
Selanjutnya menurut Fred Luthans dalam buku Moenir (1995 : 16), pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.

## 2. Konsep Kualitas Pelayanan

Tjiptono sebagaimana dikutip Napitupulu (2007 : 172) menyatakan bahwa, ada lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu :

- a. *Realibility*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- b. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan pengunjung.
- c. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap pengunjung.
- d. *Tangibles*, merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi nya kepada pihak eksternal.
5. *Assurance*; yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan pengunjung.

## 3. Kerangka Pikir Penelitian



## C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dengan hasil data lapangan yang kemudian dipaparkan dalam bentuk tulisan maupun tabel dan disajikan. Waktu yang digunakan untuk penyusunan laporan dan konsultasi dilakukan dari bulan februari 2015 hingga mei 2016. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat/pengunjung dan Pegawai UPT Museum Provinsi Kalbar. Sedangkan Objek dalam penelitian ini adalah “Kualitas pelayanan pegawai pada

UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat. Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam teknik analisis data, penulis menggunakan olahan data secara kualitatif.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Realibility Pelayanan

*Realibility* merupakan keandalan dan kemampuan petugas dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, artinya kesanggupan penyedia layanan harus melaksanakan dengan sebaik-baiknya dalam menyelesaikan tugas yang telah diserahkan kepadanya.

Petugas UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan edukatif kultural selalu menopang pada petunjuk pelaksanaan yang telah ditentukan sebelumnya, oleh karena itu petugas tersebut tidak mempunyai kemampuan untuk menerapkan aturan sesuai dengan konteks pelayanan yang telah berjalan. Petugas hanya memahami aturan secara kaku tidak memiliki sikap inisiatif untuk memahami aturan yang dapat disesuaikan terhadap situasi dan kondisi,

karenanya tidak ada tanggung jawab penuh yang membuat pelayanan menjadi kurang prima. Kenyataan di lapangan, pelayanan edukatif kultural yang dilakukan oleh petugas terhadap masyarakat pengunjung belum sepenuhnya menunjukkan adanya kualitas pelayanan, sehingga hal tersebut bisa saja dapat mempengaruhi jumlah pengunjung yang datang, mempengaruhi indeks kepuasan pengunjung, dan mempengaruhi jumlah kontribusi pendapatan asli daerah museum.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu staf pegawai UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat yang berinisial S mengenai upaya yang dilakukan dalam meningkatkan minat pengunjung, mengatakan bahwa :

*“untuk meningkatkan minat masyarakat agar tertarik untuk berkunjung ke museum yaitu perlu diselenggarakan sosialisasi, promosi, pengadaan pameran, dan mengadakan kegiatan-kegiatan lomba yang dapat memberikan motivasi dan rangsangan untuk masyarakat supaya masyarakat dapat tertarik dengan museum serta agar masyarakat mencintai koleksi-koleksi benda bersejarah di museum”*.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa pegawai telah melakukan program kegiatan, sosialisasi dan

berbagai upaya dalam meningkatkan minat pengunjung untuk berkunjung ke museum. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kehandalan dari petugas sudah dilakukan cukup baik.

Selain dari segi minat pengunjung, tindakan yang dilakukan petugas untuk menciptakan pelayanan yang handal juga sangat penting dalam pemberian pelayanan.

Dari hasil wawancara dengan petugas UPT. Museum yang berinisial S terkait tindakan yang dilakukan dalam menciptakan pelayanan yang handal, mengatakan bahwa :

*“untuk menciptakan pelayanan yang handal yaitu dilakukan dengan cara menanyakan apa kebutuhan pengunjung, kemudian dengan mempelajari dan menguasai benda-benda bersejarah agar siap saat ditanya oleh pengunjung, kemudian memahami prinsip-prinsip pelayanan yang prima itu seperti apa, menyikapi keluhan-keluhan dari pengunjung”.*

Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai UPT. Museum sudah berusaha untuk menciptakan pelayanan yang handal dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung museum. Melalui data-data tersebut dapat dianalisis bahwa kurangnya faktor komunikasi dalam mensosialisasikan peraturan yang ada di

UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat, hal ini terjadi karena : upaya yang telah dilakukan oleh petugas dalam mensosialisasikan aturan organisasi menjadi mubazir yang disebabkan informasi yang disampaikan tidak mendapatkan respon dari masyarakat; sarana atau media yang digunakan dalam penyampaian informasi juga kurang efektif, banyak masyarakat yang tidak tertarik sehingga masyarakat tidak memahami makna dari informasi tersebut; jumlah pengunjung yang datang tidak seimbang dengan jumlah petugas yang memberikan pelayanan sehingga tidak semua pengunjung mendapatkan program sosialisasi tersebut. Berdasarkan analisis tersebut dapat diasumsikan bahwa ternyata faktor komunikasi sangatlah berperan penting dalam sebuah organisasi karena tanpa komunikasi kegiatan organisasi tidak akan berjalan dengan lancar.

## **2. Responsiveness Pelayanan**

*Responsiveness* merupakan kesanggupan para petugas dalam membantu dan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat selaku pengunjung museum dengan tanpa pamrih. Tindakan petugas yang tanpa pamrih tersebut tercermin dari cara melayani pengunjung yang memerlukan

informasi mengenai benda-benda bersejarah secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, dan tanpa adanya kepentingan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff pegawai berinisial S mengenai cara petugas dalam mengatasi keluhan pengunjung mengatakan bahwa :

*“program-program kegiatan pelayanan edukatif kultural yang dijalani sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya di bidang pelayanan salah satunya yaitu menyikapi keluhan-keluhan dari masyarakat pengunjung museum dengan mengevaluasi kembali proses pelayanan yang diberikan, mencari dimana titik lemah pelayanan yang diberikan, serta mencari solusi untuk memperbaiki pelayanan. Langkah awal yang ditempuh untuk merespons keluhan dari pengguna jasa yaitu menanggapi serta mencari solusi yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan upaya meningkatnya pelayanan bimbingan edukatif kultural yang optimal kepada pengunjung museum, agar meningkatnya minat masyarakat untuk berkunjung ke museum”.*

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa petugas sudah berusaha mengupayakan dalam mengatasi dan

merespons keluhan dari pengunjung agar pelayanan dapat terlaksanakan dengan baik.

Berdasarkan data tersebut dan observasi di lapangan, dapat dilihat bahwa petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan edukatif kultural kepada pengunjung belum memahami rincian tugas yang harus diembannya. Selain itu, kemampuan petugas untuk merespon berbagai keluhan dari masyarakat selaku pengunjung Museum ternyata masih lemah. Hal ini membuktikan bahwa rendahnya responsivitas petugas dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi oleh pengunjung.

### **3. *Empathy* Pelayanan**

*Empathy* merupakan sikap tegas dengan penuh perhatian, ketulusan hati dan kemampuan untuk memberikan pelayanan dari para petugas pelayanan kepada para pengunjung, serta kemampuan untuk memberikan informasi tentang benda-benda bersejarah agar terkesan dan dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat pengunjung. Sikap *emphaty* petugas dalam proses pelayanan dapat dijabarkan ke dalam beberapa indikator, yaitu petugas pelayanan tidak menyalah gunakan wewenang dalam pemberian pelayanan edukatif kultural sebagai media inspirasi dan interaktif; Sikap

berterus terang petugas dalam memberikan pelayanan; Sikap ramah dan santun petugas dalam menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Dari hasil wawancara penulis kepada salah satu pengunjung museum yang berinisial F mengenai perhatian yang diberikan oleh petugas, mengatakan bahwa : *“perhatian yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan edukatif kultural masih berada pada situasi dan kondisi yang dilematis. Karena ada dua prinsip pelayanan yang saling bertentangan yaitu di satu sisi sebagai abdi masyarakat yang berfungsi melayani secara sosial namun para petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat pengunjung dengan pendekatan pelayanan yang bersifat formal. Petugas belum dapat mengaktualisasikan prinsip abdi masyarakat sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat selaku pengunjung Museum yang harus mementingkan kepentingan masyarakat yang dilayani”*.

Melalui hasil wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa kurangnya kemampuan petugas dalam penyampaian informasi tentang benda-benda bersejarah secara jelas dan benar kepada masyarakat yang berkunjung ke Museum menyebabkan adanya ketidak pahaman dan kurangnya

pengetahuan masyarakat pengunjung terhadap benda-benda bersejarah yang dipamerkan. Sehingga menimbulkan kesan adanya ketertutupan informasi yang diberikan kepada masyarakat pengunjung Museum.

Masalah pelayanan sangat berpengaruh dengan minat masyarakat untuk berkunjung ke museum, seperti adanya kemudahan untuk mendapatkan pelayanan informasi, memperoleh pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan informasi terhadap kepentingan yang sama.

Dengan demikian tingkat pemahaman dari petugas terhadap apa yang menjadi beban tugasnya khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung ke museum belum sepenuhnya dipahami dengan baik. Kekurang pahaman petugas disebabkan petugas pelayanan tersebut kurang berpengalaman dan rata-rata masih baru melaksanakan tugas tersebut, sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas museum minimal harus dimulai dengan mengetahui visi dan misi museum. Kekurang pahaman petugas terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran museum bisa

mengakibatkan kesalahan dalam melakukan pelayanan. Kondisi tersebut secara tidak langsung akan mengakibatkan terganggunya pelaksanaan pelayanan sehingga mengakibatkan pelayanan yang diberikan menjadi lamban.

## E. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang peneliti lakukan terhadap pelayanan publik pada UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat dapat disimpulkan bahwa :

- Pelayanan publik edukatif kultural yang diberikan oleh petugas pelayanan museum kepada masyarakat atau pengunjung yang berkunjung ke museum provinsi Kalimantan Barat belum cukup memenuhi terhadap pencapaian hasil yang telah diharapkan. Hal tersebut terjadi dikarenakan :

- *Reliability* pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengunjung museum terhadap benda-benda bersejarah kurang mencukupi kebutuhan akan pelayanan edukatif kultural terhadap pengunjung. Hal ini dapat terlihat dari prosedur pelayanan dan sistem pelayanan yang dilakukan oleh petugas belum mengarah ke tata cara penanganan pelayanan. Oleh pengunjung, tata cara penyampaian pengaduan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan; kurangnya

komunikatif dalam menyampaikan informasi yang diharapkan pengunjung; serta masih adanya diskriminatif atau perbedaan dalam pemberian pelayanan kepada pengunjung.

- *Responsiveness* pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengunjung museum dilihat belum sesuai dengan standar pelayanan publik yang dijadikan sebagai suatu jaminan adanya kepastian bagi para pengunjung yaitu prosedur pelayanan nya tidak dibakukan bagi pengunjung dan petugas, juga pengaduan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan belum optimal berdasarkan pengetahuan, sikap, perilaku, keterampilan, keahlian yang dibutuhkan oleh masyarakat yang akan berkunjung ke museum.

- *Emphaty* pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berkunjung ke museum oleh para petugas masih belum optimal dan jauh dari harapan para pengunjung. Hal ini dikarenakan petugas kurang mampu menyikapi sikap tegas dengan penuh perhatian terhadap pengunjung; kurang memberikan informasi kepada pengunjung mengenai benda-benda bersejarah yang dipajang/ dipamerkan sesuai dengan permintaan pengunjung; serta kurang proaktif dalam memenuhi

kepentingan masyarakat pengunjung yang berkunjung ke museum.

Petugas UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan edukatif kultural kepada masyarakat/ pengunjung yang berkunjung ke museum dapat dilihat masih kurang terlaksana secara maksimal, hal ini terlihat dari beberapa faktor yaitu :

- a. Komunikasi yang dilakukan oleh para petugas museum terhadap masyarakat pengunjung masih kurang efektif dan terlihat kaku dalam mensosialisasikan aturan-aturan kepada para pengunjung karena tidak adanya transparansi informasi, dan komunikasi itu sendiri bersifat monoton. Hal ini mengakibatkan kurang optimalnya informasi yang disampaikan kepada pengunjung yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan edukatif kultural di museum. Selain itu, ketentuan dan prosedur pelayanan edukatif kultural terutama bagi pengunjung masih terlihat diskriminatif.
- b. Dalam penerapan pelayanan edukatif kultural, faktor konsistensi perilaku pada petugas terhadap pengunjung belum sepenuhnya sesuai dengan aturan yang telah diberlakukan. Hal ini dapat membuktikan bahwa rendahnya

kesadaran petugas dalam menjalankan aturan-aturan yang sudah ditetapkan sebagai pedoman dalam upaya mewujudkan misi UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat seperti meningkatkan pelayanan edukatif kultural kepada pengunjung; menjadikan museum sebagai media inspirasi dan interaktif dalam suatu tujuan untuk mewujudkan Museum sebagai sarana pendidikan studi non formal dan objek wisata di Kalimantan Barat.

- c. Sistem pengawasan yang belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih adanya tindakan-tindakan dari petugas yang tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam suatu penerapan pelayanan informasi edukatif kultural. Oleh karena itu, hal tersebut dapat menunjukkan bahwa belum optimalnya pelayanan dalam memperbaiki proses pelayanan edukatif kultural.

## **F. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dalam penelitian ini dapat disarankan kepada UPT. Museum Provinsi Kalimantan Barat sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan realibilitas atau kemampuan dan keandalan petugas dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya maka pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan edukatif kultural harus mewujudkan prinsip pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, akurasi, keamanan dan tanggungjawab, kelengkapan, sarana dan prasarana, kemudahan dan kenyamanan yang diharapkan oleh masyarakat yang berkunjung ke museum.
2. Untuk meningkatkan responsivitas atau kesanggupan petugas dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan pengunjung maka perlu adanya standar pelayanan seperti prosedur pelayanan yang telah dibakukan produk pelayanan yang diharapkan, kompetensi petugas sesuai dengan kebutuhan dan keahlian serta penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai.
3. Untuk meningkatkan empati atau sikap tegas petugas dengan penuh perhatian terhadap pengunjung maka diperlukan perilaku petugas

pelayanan yang akuntabilitas atau dapat dipertanggungjawabkan, kondisional atau sesuai dengan kondisi dan kemampuan, partisipatif atau mendorong peran serta pengunjung dengan memperhatikan aspirasi, kesamaan hak atau tidak diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi serta keseimbangan hak dan kewajiban antara petugas dengan pengunjung.

## F. REFERENSI

Direktorat Museum. 2008. *Pedoman Museum Indonesia*. Jakarta : Direktorat Museum, Direktorat Jenderal Sejarah dan Purbakala, Departemen Kebudayaan dan Pariwisata

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni

Ratminto. Winarsih Septi Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung : Mandar Maju



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Revi Olvianti  
 NIM / Periode lulus : E0111047 / 2016  
 Fakultas/ Jurusan : FISIPOL / IAN  
 E-mail address/ HP : reviolvianti@yahoo.com / 089694006788

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa ~~Publika~~ pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis  
 Museum Provinsi Kalimantan Barat

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui/ disetujui  
 Pengelola Jurnal Publika  
 Dr. Bardi, M.AB.  
 NIP. 196209052002121003

Dibuat di : Pontianak  
 Pada tanggal : 8 Agustus 2016

NIM. E0111047

Catatan :  
 \*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)