

ABSTRAK

Sucie Fitriany: “Kualitas Pelayanan Museum Konperensi Asia Afrika (MKAA) Bandung”

Museum pada hakikatnya merupakan instansi pemerintahan yang berfungsi sebagai sarana dalam mengembangkan dan melestarikan nilai-nilai budaya yang terkandung di dalamnya yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Dalam hal pengembangan dan pelestarian museum, tidak hanya dalam sektor budaya tetapi bergerak juga dalam sektor politik, sosial, ekonomi, dan sebagainya, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis dan menjelaskan lebih dalam mengenai kualitas pelayanan dari Museum Konperensi Asia Afrika (MKAA) untuk menggambar bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan museum kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Tjiptono (1997) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi tersebut dan indikator-indikator yang terdapat didalamnya digunakan untuk mengukur sejauhmana kualitas pelayanan Museum Konperensi Asia Afrika (MKAA).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, serta bahan audio-visual dan triangulasi. Teknik analisis data yang digunakan menurut Sugiyono yang terdiri dari tiga tahap yaitu 1) Reduksi data, 2) Penyajian Data, dan 3) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Adapun hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa, 1) pada dimensi *tangible* sudah menunjukkan hasil yang cukup baik dalam sarana komunikasi, meski kelengkapan fasilitas fisik masih ada yang kurang serta pelaksanaan tugas

pegawai, 2) pada dimensi *realibility* sudah dikatakan baik dimana staf sudah memberikan pelayanan yang memuaskan, akurat, dan cepat, 3) pada dimensi *responsiveness* telah memberikan tanggapan yang baik terkait dengan kebutuhan masyarakat, 4) pada dimensi *assurance* sudah berjalan optimal, karena staf sudah dibekali pengetahuan dasar, serta menjaga kepercayaan dan kesopanan kepada pengunjung dengan *hospitality*, 5) pada dimensi *emphaty* berjalan dengan baik karena baik staff maupun naggota sudah memberikan perhatian serta menjalin hubungan komunikasi yang inovatif dan edukatif kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Museum



ABSTRACT

Sucie Fitriany: “The Quality of Service of the Museum of the Asian-African Conference (MKAA) Bandung”

The museum is essentially a government agency that functions as a means of developing and preserving the cultural values contained in it which are engaged in the field of public services. In terms of the development and preservation of museums, not only in the cultural sector but also in the political, social, economic, and so on, which aim to provide services to the community.

This research was conducted with the aim of analyzing and explaining more deeply about the service quality of the Museum of the Asian-African Conference (MKAA) to describe how the quality of service provided by the museum to the public.

This study uses the service quality theory of Tjiptono (1997) which consists of five dimensions, namely tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). These five dimensions and the indicators contained in them are used to measure the service quality of the Museum of the Asian-African Conference (MKAA).

The research method used in this study is a qualitative research method with a descriptive approach, with data sources namely primary data and secondary data. Data collection techniques used were observation, interviews, documentation, as well as audio-visual materials and triangulation. The data analysis technique used, according to Sugiyono, consists of three stages, namely 1) data reduction, 2) data presentation, and 3) conclusion drawing or verification.

As for the results of this study, it can be seen that, 1) the tangible dimension has shown quite good results in the means of communication, although the completeness of physical facilities is still lacking and the implementation of employee duties, 2) the reliability dimension has been said to be good where the staff has provided services. satisfactory, accurate, and fast, 3) the responsiveness dimension has provided a good response related to the needs of the community, 4)

the assurance dimension has been running optimally, because the staff is equipped with basic knowledge, and maintains trust and courtesy to visitors with hospitality, 5) on the empathy dimension went well because both staff and members have given attention and established innovative and educative communication relationships to the community.

Keywords: Public Service, Service Quality, Museum

