



Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Medan

Yudi Kurniawan¹⁾, Tunggul Sihombing²⁾

^{1,2)} Ilmu Administrasi Publik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

E-mail: awanyudi6@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received 07 November 2022]
Revised [28 November 2022]
Accepted [13 Desember 2022]

KEYWORDS

Performance, Public Service, State Museum of North Sumatra Province.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan jumlah pengunjung Museum di Medan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan pendekatan menggunakan indikator-indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto Agus yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas sebagai indikator untuk mengetahui seperti apa hasil kinerja pegawai terlaksana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan jumlah pengunjung museum pada Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara masih sudah optimal, karena telah melakukan peningkatan kinerja dari segi waktu, biaya serta proses dan prosedur. Hal ini dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan pihak museum kepada pengunjung yang dapat memberikan kepuasan..

ABSTRACT

This study aims to determine and describe how the Performance of the Technical Implementation Unit of the State Museum of North Sumatra Province in Increasing the Number of Museum Visitors in Medan. The method used in this research is descriptive qualitative, with an approach using the indicators proposed by Dwiyanto Agus, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness and Accountability as indicators to find out what the results of employee performance are. The results showed that the employee's performance in increasing the number of museum visitors at the Technical Implementation Unit of the State Museum of North Sumatra Province was still optimal, because it had made performance improvements in terms of time, cost as well as processes and procedures. This can be seen from the quality of service provided by the museum to visitors who can provide satisfaction.

PENDAHULUAN

Indonesia dikenal sebagai negara yang memiliki keanekaragaman budaya, suku bahkan agama, kebudayaan di setiap daerah di Indonesia tentunya berbeda-beda. Setiap daerah memiliki ciri khas masing-masing terkait dengan kebudayaan yang dimiliki. Oleh sebab itu, di masing-masing daerah di Indonesia memiliki sebuah monumen atau museum sebagai tempat pengabdian atau dokumentasi atas peninggalan-peninggalan kebudayaan yang dimiliki daerah tersebut.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 1995, Museum adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan dan pemanfaatan benda-benda bukti materil hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa. Di samping sebagai tempat penyimpanan benda-benda hasil budaya, di era sekarang museum dijadikan sebagai objek wisata yang dapat menunjang pendapatan daerah dan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kebudayaan yang dimiliki daerah berdirinya museum.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata, dalam Bab III, pasal 4, ayat 1.b disebutkan bahwa museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah dan seni budaya dapat dikategorikan sebagai objek dan daya tarik wisata yang merupakan hasil karya manusia. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1995 tentang Pemeliharaan dan Pemanfaatan Benda Cagar Budaya di Museum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 35, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3599) Pemanfaatan dan pemeliharaan benda cagar budaya bertujuan untuk melestarikan dan memanfaatkannya dalam rangka menunjang kebudayaan nasional.

LANDASAN TEORI

Sumatera Utara adalah salah satu provinsi yang terletak di pulau sumatera, berbatasan dengan Aceh di sebelah utara dan dengan Sumatera Barat serta Riau di sebelah selatan. Provinsi Sumatera Utara terletak pada 1°- 4° lintang utara dan 98° - 100° bujur timur, Luas daratan provinsi Sumatera Utara

71.680 km². Provinsi Sumatera Utara merupakan kampung halaman suku bangsa Batak, yang hidup di pegunungan dan suku bangsa Melayu yang hidup di daerah pesisir timur. Selain itu juga ada suku Nias di pesisir barat Sumatera, Mandailing, Jawa dan Tionghoa.

Keberagaman budaya yang dimiliki Sumatera Utara dapat dibuktikan dengan berdirinya beberapa museum di Sumatera Utara diantaranya Museum Negeri Sumatera Utara, Museum Perjuangan TNI, Museum Uang Sumatera Utara, Tjong A Fie, Museum Daerah Kabupaten Langkat, Museum Pahlawan Nasional. Setiap museum memiliki fungsi dan tujuan yang sama, dimana fungsi dan tujuan museum adalah sebagai bentuk edukasi kepada pengunjung tentang kebudayaan dan sejarah- sejarah yang diceritakan pada museum tersebut.

Museum Negeri Sumatera Utara yang terletak di Jalan HM. Joni No.51, adalah museum terbesar yang ada di Sumatera Utara. Museum Negeri Sumatera Utara ini dikenal oleh masyarakat Medan dengan sebutan Gedung Arca. Museum ini diresmikan pada tanggal 19 April 1982 oleh Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan yaitu Dr. Daoed Yoesoef. Museum ini terletak pada posisi yang sangat strategis, hal ini dapat di lihat dari bangunan-bangunan yang ada di sekitar museum menunjukkan sesuai dengan fungsi museum memberikan pemahaman maupun pengetahuan bagi pengunjung. Selain itu mengapa museum dikatakan terletak pada posisi yang strategis, karena museum berdiri berdekatan dengan bangunan-bangunan pendidikan yang di ketahui tidak sedikit dari pelajar yang ingin mengetahui sejarah mengenai keberagaman budaya dan sejarah-sejarah khususnya Medan.

Perkembangan Museum Negeri Sumatera Utara tidak terlepas dari peran Unit Pelaksana Tugas Museum Negeri Sumatera Utara yang memiliki tugas sebagai pengelola museum baik dari segi alokasi dana, sumber daya manusia dan infrastruktur museum. Di samping itu, peran masyarakat juga sangat penting dalam membantu pemerintah untuk mempromosikan Museum Negeri Sumatera Utara, sehingga minat masyarakat untuk berkunjung ke museum meningkat.

Sejalan dengan hal tersebut, kendala lain yang dihadapi oleh UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara adalah penyebaran undangan kunjungan Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara ke sekolah-sekolah tidak dapat dilakukan karena sekolah-sekolah libur pada bulan Ramadhan.

Dalam hal ini pemerintah dan museum perlu melakukan inovasi-inovasi serta meningkatkan kinerja untuk menarik minat masyarakat dan minat siswa serta mahasiswa untuk mengunjungi museum dan meningkatkan ilmu pengetahuan tentang sejarah. Sejarah adalah proses yang tidak dapat dilupakan sebagai warga negara Indonesia, sebab Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki sejarah yang banyak terkait kebudayaan, kemerdekaan dan lain sebagainya. Perlu adanya inovasi-inovasi yang harus dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Utara untuk membuat hidup kembali museum ini. Musa Rajekshah membandingkan dengan museum- museum di luar negeri yang sudah melakukan digitalisasi, interior dan display yang sangat menarik, sehingga minat untuk mengunjungi Museum Negeri Sumatera Utara ini meningkat.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bentuk kualitatif deskriptif. Menurut Burhan (dalam Bungin. 2007:7), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan berbagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambar tentang kondisi, situasi atau fenomena tertentu.

Guna memperoleh data sebagai tahap dalam penulisan skripsi ini sekaligus menjawab permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti mengambil lokasi penelitian pada Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara yang berada pada jalan H.M. Joni No 51 Medan Sumatera Utara. Unit Pelaksana Tugas ini yang memiliki wewenang dalam mengelola Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara yang pada kenyataannya masih terdapat kendala seperti berkurangnya jumlah pengunjung yang dalam beberapa tahun mengalami penurunan jumlah pengunjung.

Menurut Afrizal (2017:139), informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara



mendalam. Oleh karena itu, informan penelitian sangat dibutuhkan keberadaannya oleh peneliti ini guna memperoleh informasi terkait dengan judul penelitian yang telah ditetapkan. Dalam informan penelitian akan dibahas mengenai teknik untuk menentukan informan dan siapa saja yang dapat menjadi informan dalam penelitian ini.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Kepala UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Koleksi dan Edukasi, Pegawai Administrasi, Pemandu Museum, dan Pengunjung Museum Negeri Sumatera Utara. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan tiga cara yaitu metode wawancara, metode observasi dan metode dokumentasi.

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan teknik kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (dalam Emzir, 2016:129-135) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, diantaranya adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data merupakan salah satu teknik yang penting dalam menentukan validitas dan reabilitas data yang diperoleh dalam penelitian. Pada penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut (Moleong, 2010: 330). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Dengan teknik triangulasi sumber, penulis membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan penelitian sebagai pembandingan untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Selain itu, penulis juga menggunakan teknik triangulasi metode, yaitu dengan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda, yakni dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang didapat valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara diresmikan pada tanggal 19 April 1982 oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Dr. Daoed Joesoef. Namun perletakan koleksi pertama berupa sepasang Makara dilakukan oleh Presiden Soekarno pada tahun 1954. Makara adalah hewan mitos berkepala gajah dan memiliki ekor ikan yang dalam mitologi hindu dianggap sebagai tunggangan Dewi Gangga. Pada bangunan candi, Makara diletakkan pada kedua ujung pipi tangga berfungsi sebagai penjaga. Makara yang menjadi koleksi pertama museum ini berasal dari situs Percandian Padang Lawas. Sejak saat itu museum dikenal dengan nama Gedung Arca.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kinerja dari Dwiyanto untuk menjawab permasalahan mengenai Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Museum Di Medan. Dengan demikian untuk memudahkan peneliti dalam menggambarkan Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Museum Di Medan maka dapat dilihat melalui indikator Dwiyanto yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Indikator-indikator tersebut memiliki peran penting dalam mengukur kinerja suatu organisasi apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak.

1. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Medan Terkait Produktivitas. UPT Museum selalu berupaya untuk meningkatkan produktivitas kinerja mereka dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang melibatkan langsung masyarakat pada kegiatan tersebut, upaya-upaya seperti memberikan pemahaman dan pengenalan koleksi museum di kegiatan yang dilaksanakan tentunya sangat berdampak positif terhadap upaya UPT Museum dalam meningkatkan jumlah pengunjung museum. Dengan upaya

seperti ini akan dapat menumbuhkan minat masyarakat untuk mengunjungi museum dan menumbuhkan pemahaman masyarakat terhadap benda-benda koleksi yang ada di museum.

2. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Museum Di Medan Terkait Kualitas Layanan Kualitas pelayanan public merupakan usaha yang dilakukan untuk memenuhi segala sesuatu yang berkaitan dengan jasa, lingkungan dan lain sebagainya yang menjadi kebutuhan serta keinginan dari konsumen. Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara terus berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maupun aparatur sipil, UPT Museum Negeri Sumatera Utara menganggap pelayanan publik serta kualitasnya adalah hal yang sangat penting yang harus dilakukan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang kami berikan, dengan begitu masyarakat akan merasa nyaman ketika berkunjung ke museum. Berdasarkan hasil observasi tentang kualitas layanan yang dilakukan oleh peneliti, peneliti melihat bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak museum sudah dapat memenuhi keinginan dari pengunjung, selain itu pelayanan yang cepat dan tepat yang dipraktekkan oleh museum tentunya menjadi nilai lebih yang dimiliki museum kepada publik sehingga pengunjung merasakan kenyamanan saat berada dan berkunjung ke museum.
3. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Di Medan Terkait Responsivitas. Variabel ketiga ini adalah responsivitas yang merupakan bentuk kepekaan dan kemampuan dari organisasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang di mana variabel ini juga mendukung pencapaian keberhasilan kinerja dari sebuah organisasi dalam menjalankan kewajiban sebagai sebuah instansi pemerintah. Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan dapat dinyatakan bahwa pihak museum tidak mengabaikan keluhan masyarakat, UPT Museum selalu menerima masukan-masukan dari pengunjung, baik dari kotak saran maupun keluhan yang disampaikan langsung kepada pemandu museum yang bertugas, dalam merespon keluhan itu UPT Museum memerlukan waktu untuk melakukan perbaikan. Hal ini dikarenakan pihak museum harus membuat anggaran belanja untuk merespon keluhan-keluhan dari para pengunjung dan minimnya anggaran yang didapatkan oleh UPT Museum, meskipun begitu pihak museum akan terus berbenah dan merespon keluhan dari pengunjung. Berdasarkan permasalahan biaya yang minim UPT Museum harus dapat mengambil keputusan yang bijaksana untuk dapat terus meningkatkan kinerja dan menarik minat kunjung masyarakat yang minim, UPT Museum harus mempergunakan anggaran yang ada sebaik-baiknya untuk dapat merespon keluhan dari masyarakat.
4. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Museum Di Medan Terkait Responsibilitas. Responsibilitas Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara sebagai salah satu instansi yang bertugas dibawah naungan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Utara dalam menjalankan tugas tentunya harus memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dan standart pelayanan yang sesuai dengan kebijakan pusat serta harus selaras juga dengan norma-norma yang berkembang di masyarakat. Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara selalu melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung maupun tamu yang datang ke museum. Pegawai harus bekerja sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh organisasi sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung.
5. Kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Museum Di Medan Terkait Akuntabilitas. Akuntabilitas publik adalah suatu hal yang menjadi perhatian penting bagi organisasi publik, akuntabilitas dinilai sebagai satu elemen penting dalam melihat kinerja organisasi publik yang dimana dari akuntabilitas masyarakat dapat melihat tanggung jawab organisasi dalam menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang sudah diamanahkan kepada organisasi yang berkaitan.



Pertanggung jawaban UPT Museum tidak hanya dititikberatkan pada laporan pencapaian kinerja saja, namun juga pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pertanggung jawaban terhadap masyarakat mencakup segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh UPT Museum, karena UPT Museum bukanlah sebuah organisasi pemerintah yang mencari laba, tetapi tanggung jawab terhadap peran sosialnya untuk melayani masyarakat. Maka UPT Museum memberdayakan sumber daya yang dimiliki untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tanggung jawab UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam menjalankan tugasnya terutama dalam hal keterbukaan prosedur, waktu, biaya dan informasi sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tersedianya SOP (Standart Operasional Prosedur) dengan tujuan agar pengunjung dapat memahami mekanisme dan alur pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang kinerja unit pelaksana teknis museum negeri provinsi sumatera utara dalam meningkatkan jumlah pengunjung museum di Medan, dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh UPT Museum sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang digunakan oleh peneliti, yaitu :

Produktivitas kinerja Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam meningkatkan jumlah pengunjung museum di Medan dapat dilihat dari upaya yang dilakukan dengan cara melaksanakan kegiatan- kegiatan yang melibatkan masyarakat. Selanjutnya aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh para pegawai juga sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur, sehingga mampu melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan tepat waktu.

Kualitas pelayanan yang dilakukan UPT Museum dalam menerima pengunjung sudah berkualitas. Hal ini dapat diketahui dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara. Masyarakat mendapatkan informasi yang begitu jelas dari pemandu museum saat mengunjungi serta melihat barang-barang koleksi museum, para pegawai juga memberikan pelayanan secara ramah, cepat dan tepat.

Responsivitas UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dapat dilihat dari sudah dilakukannya kesesuaian antara tanggapan dari UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara terhadap harapan dan aspirasi dari pengunjung.

Responsibilitas yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan sudah sesuai dengan keinginan serta kebutuhan masyarakat. Unit Pelaksana Teknis Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara menjalankan tugas dan tanggungjawab sudah sesuai dengan aturan dan SOP yang ada.

UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam mempertanggung jawabkan kinerja pelayanan publiknya kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Utara dan masyarakat sudah bisa disebut bertanggung jawab terhadap kinerjanya. Bentuk pertanggung jawaban UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara tertuang dalam laporan pencapaian kinerja. Pertanggung jawaban UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara terhadap masyarakat dilihat dari bagaimana UPT Museum melalui aparaturnya dalam memberikan pelayanan secara transparan yaitu asas keterbukaan. Dalam hal ini keterbukaan terhadap biaya, prosedur dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, M. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Depok: Raja Grafinda Persada
Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group Universitas Prof. Dr.Moestopo Beragama.

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press
Emzir. 2016. *Analisis Data*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
Moleong. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.