

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UPT MUSEUM KOTA MAKASSAR BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY AT UPT MUSEUM KOTA MAKASSAR BASED ON SERVQUAL DIMENSIONS

Valentin Laura Sampe¹ dan Rezki Maharani Said²

^{1,2} Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, Politeknik STIA LAN Makassar

¹ valentinlauras@stialanmakassar.ac.id

² rezkymaharanis21@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sebagai institusi pelayanan publik di bidang kebudayaan, UPT Museum Kota Makassar memiliki peran dalam memberikan layanan informasi, edukasi, dan pelestarian budaya kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sekaligus menganalisis kualitas pelayanan UPT Museum Kota Makassar melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan kerangka SERVQUAL. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan 381 responden pengguna layanan. Instrumen mengacu pada sembilan unsur SKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, kemudian hasilnya dipetakan ke dalam lima dimensi SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,20 atau kategori A (Sangat Baik). Analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa empathy memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,748, diikuti assurance sebesar 3,703, responsiveness sebesar 3,638, tangibles sebesar 3,622, dan reliability sebesar 3,591. Temuan ini menunjukkan bahwa kekuatan pelayanan terutama terletak pada perilaku dan kompetensi petugas, sedangkan aspek keandalan yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur, waktu, dan kesesuaian produk layanan serta pengembangan sarana pendukung masih relatif memerlukan perhatian. Dengan demikian, nilai IKM yang tinggi tidak hanya menunjukkan kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat dijelaskan melalui dimensi kualitas pelayanan yang menjadi kekuatan dan area peningkatan bagi UPT Museum Kota Makassar.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat, Museum.

Abstract

Public service quality is an important aspect of service delivery oriented toward community satisfaction. As a public institution in the cultural sector, UPT Museum Kota Makassar provides information, education, and cultural preservation services to the community. This study aims to measure community satisfaction and analyze the quality of public services at UPT Museum Kota Makassar using the Community Satisfaction Survey (CSS) and the SERVQUAL framework. A descriptive quantitative approach was employed involving 381 service users. The instrument referred to the nine CSS elements stipulated in the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017, and the results were subsequently mapped into the five SERVQUAL dimensions. The Community Satisfaction Index (CSI) reached 91.20, corresponding to Service Quality Category A (Excellent). SERVQUAL analysis showed that empathy achieved the highest score (3.748), followed by assurance (3.703), responsiveness (3.638), tangibles (3.622), and reliability (3.591). These findings indicate that the main strengths of the service lie in staff behavior and competence, while reliability related to service requirements, procedures, timeliness, and service-product conformity, as well as the development of supporting facilities, still requires relatively greater attention. Thus, the high CSI score not only reflects community satisfaction but also identifies the service-quality dimensions that constitute the museum's strengths and areas for improvement.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction, Community Satisfaction Survey, Community Satisfaction Index, Museum.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi bagian penting dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah menjalankan tanggung jawabnya untuk menyediakan berbagai layanan yang diperlukan masyarakat guna mendukung kesejahteraan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Dalam perspektif Nugroho et al. (2020), pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan jasa, tetapi juga mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang dan layanan administratif yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemampuan pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan publik sering digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai keberhasilan kinerja organisasi publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara optimal diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan, karena penilaian masyarakat menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diselenggarakan (Feber & Iskandar, 2024). Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, serta berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan.

Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan difokuskan pada upaya dalam memberikan kemudahan, mempercepat proses layanan, menyederhanakan birokrasi, menjamin transparansi, serta memberikan kepastian dalam setiap pelayanan (Erlianti, 2019). Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik masih sering dihadapkan pada berbagai permasalahan yang dihadapi langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Walaupun pelayanan publik sudah diatur dalam berbagai peraturan dan menjadi tanggung jawab pemerintah, masih ditemukan beberapa kendala seperti pelayanan yang kurang cepat, informasi yang kurang jelas, atau fasilitas yang belum memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada perbedaan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan pelaksanaan di lapangan.

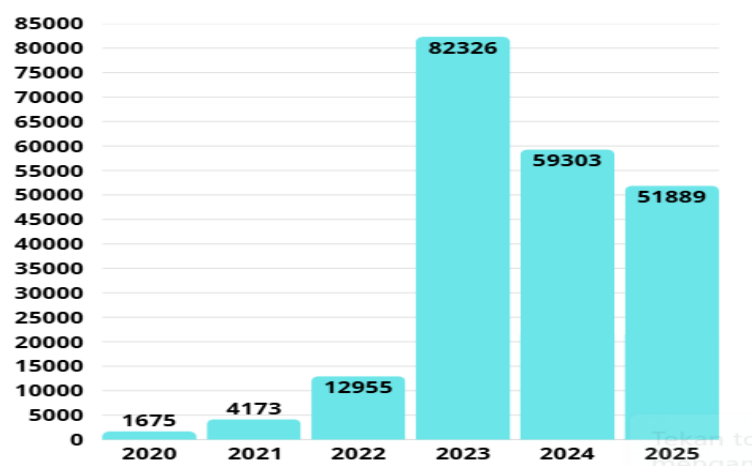
Oleh sebab itu, upaya peningkatan mutu pelayanan publik harus senantiasa dilakukan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009, pemerintah menetapkan kebijakan evaluasi pelayanan publik melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ketentuan mengenai SKM diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian diperbarui melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara berkala sebagai bagian dari proses evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada bidang administrasi pemerintahan, tetapi juga mencakup sektor lain yang memiliki peran strategis dalam pengembangan, salah satunya adalah sektor kebudayaan. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang kebudayaan tersebut diwujudkan melalui keberadaan museum sebagai institusi yang melayani masyarakat secara langsung. Indonesia memiliki 442 museum yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Nusantara. UPT Museum Kota Makassar menjadi salah satu unit pelaksana teknis di bawah naungan Dinas Kebudayaan Kota Makassar yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kebudayaan dan edukasi kepada masyarakat. Museum tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan pelestarian benda bersejarah, tetapi juga sebagai sarana pendidikan, informasi, dan rekreasi bagi masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap nilai sejarah dan budaya, tuntutan terhadap kualitas pelayanan museum juga kian berkembang. UPT Museum Kota Makassar telah melakukan berbagai pembaruan dan peningkatan layanan, baik dari sisi fasilitas, penataan ruang pamer, maupun sistem pelayanan kepada pengunjung. Berikut grafik pengunjung UPT Museum Kota Makassar Periode 2020-2025.

Grafik 1. Grafik Pengunjung UPT Museum Kota Makassar



Sumber: Rekap Data Internal Jumlah Pengunjung UPT Museum Kota Makassar 2020-2025

Berdasarkan Grafik 1, terlihat adanya fluktuasi jumlah pengunjung yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 dan 2021, jumlah pengunjung relatif rendah, masing-masing sebanyak 1.675 dan 4.173 pengunjung. Hal ini dipengaruhi oleh pembatasan aktivitas masyarakat akibat pandemi Covid-19 yang berdampak langsung pada operasional museum serta menurunnya mobilitas masyarakat. Memasuki tahun 2022, jumlah pengunjung mulai mengalami peningkatan menjadi 12.955 orang. Peningkatan ini terjadi seiring dengan kebijakan pembatasan sosial serta pulihnya aktivitas pendidikan dan pariwisata. Museum kembali menjadi salah satu tujuan kunjungan edukatif, khususnya bagi pelajar dan mahasiswa. Peningkatan yang terjadi pada tahun 2023 dengan jumlah pengunjung mencapai 82.326 orang. Peningkatan drastis ini dapat dipengaruhi oleh pemulihan penuh sektor pariwisata, peningkatan kegiatan kunjungan sekolah, serta kemungkinan adanya program atau event yang diselenggarakan oleh pihak museum maupun Dinas Kebudayaan. Namun, pada tahun 2024 jumlah pengunjung mengalami penurunan menjadi 59.303 orang, dan kembali menurun pada tahun 2025 menjadi 51.889 orang.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan Kota Makassar Tahun 2024, UPT Museum Kota Makassar memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 90,12 dengan kategori mutu pelayanan Sangat Baik dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan telah berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Berbagai pembaruan yang dilakukan UPT Museum Kota Makassar menunjukkan adanya peningkatan dalam proses dan kualitas pelayanan. Namun, untuk memastikan dampaknya terhadap kepuasan pengunjung, diperlukan evaluasi yang sistematis melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga menjadi sarana umpan balik untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan, sehingga museum dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kembali sebagai bentuk evaluasi lanjutan dari UPT Museum Kota Makassar untuk mengetahui sejauh mana peningkatan pelayanan yang telah dilakukan mampu memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun nilai IKM tersebut tergolong tinggi, capaian agregat tersebut belum menjelaskan dimensi kualitas pelayanan mana yang menjadi kekuatan utama dan aspek mana yang relatif masih memerlukan perbaikan. Kesenjangan analitis ini penting karena SKM pada dasarnya memberikan ukuran kepuasan berdasarkan unsur pelayanan, sedangkan penjelasan mengenai karakter kualitas layanan dapat diperdalam melalui dimensi SERVQUAL. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menghitung IKM berdasarkan sembilan unsur SKM, tetapi juga mentranslasikan hasil pengukuran tersebut ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu: tangibles,

reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, untuk menjelaskan mengapa masyarakat merasa puas serta menentukan area pelayanan yang masih dapat ditingkatkan.

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan merupakan salah satu fungsi utama pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai proses pemberian layanan, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab aparatur pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Sugiyono, 2016). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak-hak setiap warga negara. Pelaksanaan pelayanan publik tidak sekadar menyediakan layanan kepada masyarakat, tetapi juga mengutamakan kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Dalam praktiknya, pelayanan publik harus berlandaskan pada prinsip-prinsip seperti kemudahan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan waktu, ketelitian, keamanan, akuntabilitas, aksesibilitas, serta kenyamanan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Secara umum, pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan penyediaan barang dan jasa yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan (Mulasari & Suratman, 2021).

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai kemampuan suatu penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi masyarakat sebagai penerima layanan. Penilaian kualitas layanan berfokus pada persepsi pengguna terhadap mutu pelayanan yang mereka terima melalui berbagai dimensi tertentu (Rahayu et al., 2022). Tingkat kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sumber daya manusia yang terlibat, proses pelayanan yang berlangsung, produk layanan yang diberikan, serta kondisi lingkungan saat pelayanan dilaksanakan. Model SERVQUAL yang dikutip dalam Ena, Nyoko, and Ndoen (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kepuasan masyarakat pada dasarnya merupakan refleksi dari kesesuaian antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Semakin baik implementasi dimensi kualitas pelayanan,

semakin besar kemungkinan pelayanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi masyarakat. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima dapat memunculkan ketidakpuasan. Dalam konteks tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berperan sebagai instrumen evaluatif yang tidak hanya mengukur tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menyediakan informasi mengenai aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, SERVQUAL digunakan sebagai kerangka analisis untuk memberikan makna yang lebih substantif terhadap hasil pengukuran SKM. Sembilan unsur SKM tetap dipertahankan sebagai dasar pengukuran sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, sedangkan hasil pengukurannya dikelompokkan ke dalam dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan pendekatan ini, SKM berfungsi sebagai instrumen pengukuran kepuasan, sementara SERVQUAL berfungsi sebagai lensa analitis untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang menjadi kekuatan maupun yang relatif perlu ditingkatkan.

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode evaluasi yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan untuk mengukur persepsi serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, SKM berfungsi sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik dan dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan. Purnamasari et al. (2022) menjelaskan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Sementara itu, Tantina dan Ilyas (2024) mendefinisikan SKM sebagai kegiatan penilaian yang dilaksanakan secara menyeluruh guna mengetahui tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, SKM berperan sebagai instrumen evaluasi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan. Dalam pelaksanaannya, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat didasarkan pada sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

UPT Museum Kota Makassar

Penyelenggaraan museum di Indonesia berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum yang mengatur fungsi, tugas, dan pengelolaan museum sebagai lembaga

pelestarian budaya sekaligus penyedia layanan kepada masyarakat. Dalam regulasi tersebut, museum berfungsi untuk melindungi, mengembangkan, memanfaatkan, dan mengomunikasikan koleksi kepada publik sebagai sarana pendidikan, penelitian, informasi, dan rekreasi. Hal ini juga dijalankan oleh UPT Museum Kota Makassar yang berada di bawah naungan Dinas Kebudayaan Kota Makassar merupakan sebuah instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan urusan kebudayaan. Sebagai unit pelayanan publik di bidang kebudayaan, UPT Museum Kota Makassar memiliki tugas mengelola dan melestarikan koleksi sejarah, menyelenggarakan pameran, serta menyediakan layanan informasi dan edukasi bagi pengunjung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi aspek penting untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat dalam memperoleh layanan museum yang optimal.

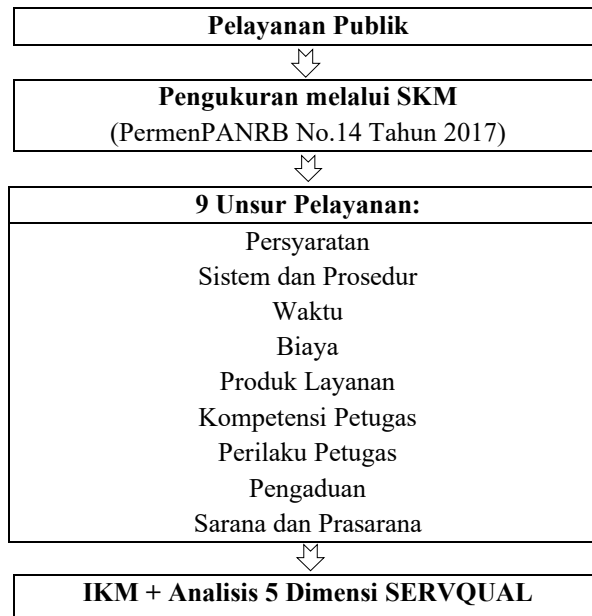
Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen yang efektif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Penelitian Pratama et al. (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum berada pada kategori baik, meskipun aspek kecepatan dan kejelasan prosedur masih memerlukan perbaikan. Nugraha et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan dimensi responsivitas dan kompetensi petugas sebagai faktor yang paling menentukan. Hasil yang serupa juga ditemukan oleh Larasati dan Pertiwi (2025) serta Ahriani dan Azmi (2025), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada kategori “Baik” berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Namun, beberapa unsur pelayanan seperti persyaratan, prosedur, sarana dan prasarana, serta produk layanan masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, SKM tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kepuasan masyarakat, tetapi juga sebagai dasar evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada berbagai bidang, termasuk layanan kebudayaan yang diselenggarakan oleh museum.

Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian mengintegrasikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan SERVQUAL. Pengukuran kepuasan tetap berpedoman pada sembilan unsur pelayanan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Selanjutnya, hasil pengukuran unsur tersebut ditranslasikan ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sehingga nilai IKM tidak hanya dibaca sebagai capaian agregat, tetapi juga digunakan untuk menjelaskan dimensi kualitas pelayanan yang menjadi kekuatan dan aspek yang relatif masih perlu ditingkatkan.

Tabel 1. Kerangka Pikir



Sumber: PermenPANRB

SERVQUAL dalam Ena et al. (2019).

No. 14 Tahun 2017 dan

METODE

Kajian ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna layanan pada UPT Museum Kota Makassar berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tujuan penelitian ini untuk mengukur serta memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPT Museum Kota Makassar melalui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pelaksanaan penelitian dilakukan secara terstruktur, dimulai dari tahap persiapan atau pra-penelitian, penyusunan instrumen survei yang mengacu pada sembilan unsur pelayanan berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, penentuan sampel dan responden, pelaksanaan pengumpulan data melalui survei, pengolahan dan analisis data, hingga penyusunan laporan hasil penelitian.

Sumber data mencakup data primer yang diperoleh melalui kuesioner elektronik serta data sekunder yang berasal dari dokumen kelembagaan, laporan SKM, dan data kunjungan museum. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara elektronik (e-survei) kepada responden, sedangkan data sekunder bersumber dari data jumlah kunjungan pengunjung, laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan Kota Makassar, serta berbagai regulasi dan dokumen pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Instrumen penelitian disusun dengan mengacu pada sembilan unsur pelayanan yang tercantum dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert empat tingkat, yang terdiri atas nilai

1 (tidak baik), 2 (kurang baik), 3 (baik), dan 4 (sangat baik).

Pada tahap analisis, sembilan unsur SKM dipertahankan sebagai instrumen pengukuran, kemudian ditranslasikan ke dalam dimensi SERVQUAL sesuai kebutuhan analisis kualitas pelayanan. Pemetaan yang digunakan adalah: tangibles pada sarana dan prasarana (U9); reliability pada persyaratan (U1), sistem/mekanisme/prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), dan produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); responsiveness pada waktu pelayanan (U3) dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U8); assurance pada kompetensi pelaksana (U6); serta empathy pada perilaku pelaksana (U7). Nilai setiap dimensi diperoleh dari rata-rata nilai unsur yang membentuk dimensi tersebut. Unsur biaya/tarif (U4) tetap dipertahankan dalam perhitungan IKM sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, namun tidak dipaksakan ke dalam dimensi SERVQUAL karena tidak memiliki padanan langsung dalam pemetaan operasional yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 2. Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Unsur SKM yang Dipetakan	Dasar Nilai Dimensi
Tangibles	U9 – Sarana dan prasarana	NRR U9
Reliability	U1 – Persyaratan; U2 – Prosedur; U3 – Waktu; U5 – Produk layanan	Rata-rata U1, U2, U3, U5
Responsiveness	U3 – Waktu; U8 – Pengaduan, saran, dan masukan	Rata-rata U3 dan U8
Assurance	U6 – Kompetensi pelaksana	NRR U6
Empathy	U7 – Perilaku pelaksana	NRR U7

Sumber: Peneliti, 2026

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengunjung UPT Museum Kota Makassar yang tercatat pada tahun 2025, yaitu sebanyak 51.889 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan metode Krejcie dan Morgan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan margin of error 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 381 responden. Adapun teknik sampling yang diterapkan adalah sampling insidental (*accidental sampling*), yaitu metode pemilihan responden berdasarkan pengunjung yang ditemui secara langsung selama pelaksanaan penelitian, telah memperoleh layanan, dan bersedia berpartisipasi dengan mengisi kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR), NRR tertimbang, serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM tersebut selanjutnya dikonversikan ke dalam skala 25–100 untuk menentukan kategori mutu pelayanan yang terdiri atas Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, dan Sangat Baik. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan uraian deskriptif yang digunakan sebagai dasar evaluasi serta upaya peningkatan kualitas pelayanan di UPT Museum Kota Makassar. Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, instrumen penelitian terlebih dahulu melalui pengujian

validitas dan reliabilitas guna memastikan tingkat ketepatan dan konsistensinya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1	29.28	7.498	.535	.838
U2	29.25	7.452	.594	.832
U3	29.19	7.557	.567	.834
U4	29.07	8.072	.473	.843
U5	29.25	7.352	.610	.830
U6	29.13	7.504	.636	.828
U7	29.09	7.821	.574	.834
U8	29.21	7.402	.612	.830
U9	29.21	7.489	.528	.839

Sumber: Olah Data SPSS, 2026.

Ketepatan instrumen dalam mengukur variabel penelitian dievaluasi melalui analisis validitas dan reliabilitas. Nilai korelasi yang diperoleh pada seluruh item melampaui batas minimum yang ditetapkan ($r = 0,361$), sehingga setiap indikator dinilai mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara memadai. Selanjutnya, konsistensi internal instrumen dianalisis menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk menilai keseragaman respons antaritem. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki kualitas pengukuran yang memadai untuk digunakan dalam proses pengumpulan data.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	9

Sumber: Olah Data SPSS, 2026

Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,850, menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang sangat baik. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur aspek yang diteliti secara konsisten. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan telah memenuhi standar kualitas pengukuran dan dapat digunakan untuk mendukung proses analisis data.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 381 responden yang ditentukan menggunakan metode Krejcie dan Morgan berdasarkan jumlah populasi pengunjung UPT Museum Kota Makassar tahun 2025 sebanyak

51.889 orang. Selama pelaksanaan penelitian, peneliti menyebarkan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengunjung yang telah menerima layanan di UPT Museum Kota Makassar. Penyebaran kuesioner dilakukan secara elektronik (*e-survei*) menggunakan Google Form yang dapat diakses melalui tautan dan QR Code yang disediakan di area pelayanan museum. Responden yang berpartisipasi merupakan pengunjung yang ditemui secara langsung pada saat penelitian berlangsung dan bersedia memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Dari proses pengumpulan data tersebut, diperoleh sebanyak 381 kuesioner yang terisi lengkap dan selanjutnya digunakan dalam analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT Museum Kota Makassar.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Responden									
381									
Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	(Persyaratan)	(Prosedur)	(Waktu)	(Biaya)	(Produk Spesifikasi)	(Kompetensi)	(Perilaku)	(Pengaduan)	(Sar Pras)
Jumlah									
Nilai	1.353	1.365	1.390	1.436	1.365	1.411	1.428	1.382	1.380
Unsur									
NRR/ Unsur	3,551	3,583	3,648	3,768	3,583	3,703	3,748	3,627	3,622
Kategori									
Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Sumber: Data Primer, 2026

Diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata (NRR) pada kategori Sangat Baik dengan rentang nilai 3,551–3,768. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan UPT Museum Kota Makassar, sehingga pelayanan yang diberikan dinilai telah memenuhi harapan pengunjung. Unsur biaya/tarif (U4) memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,768, sedangkan unsur persyaratan (U1) memperoleh nilai terendah sebesar 3,551. Meskipun terdapat perbedaan nilai antarunsur, seluruh unsur tetap berada pada kategori Sangat Baik. Selain itu, unsur kompetensi pelaksana (U6) dan perilaku pelaksana (U7) juga memperoleh nilai yang relatif tinggi, yang menunjukkan bahwa kemampuan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan pengalaman yang positif bagi pengunjung. Hasil nilai rata-rata pada masing-masing unsur pelayanan selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel 6. Hasil Nilai Unsur

Nilai	Unsur								
	U1 (Persyaratan)	U2 (Prosedur)	U3 (Waktu)	U4 (Biaya)	U5 (Produk Spesifikasi)	U6 (Kompetensi)	U7 (Perilaku)	U8 (Pengaduan)	U9 (SarPras)
NRR/ Unsur	3,551	3,583	3,648	3,768	3,583	3,703	3,748	3,627	3,622
NRR Tertimbang	0,395	0,398	0,405	0,419	0,398	0,411	0,416	0,403	0,402

Sumber: Data Primer, 2026

Setelah diperoleh nilai rata-rata tertimbang dari seluruh unsur pelayanan, langkah selanjutnya adalah menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Perhitungan IKM dilakukan dengan mengalikan total nilai rata-rata tertimbang dengan nilai dasar 25 sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat serta kategori mutu pelayanan yang diberikan oleh UPT Museum Kota Makassar. Adapun hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disajikan berikut ini.

$$IKM = 0,395 + 0,398 + 0,405 + 0,419 + 0,398 + 0,411 + 0,416 + 0,403 + 0,402$$

$$IKM = 3,648$$

Adapun hasil konversi IKM adalah sebagai berikut:

$$IKM = 3,648 \times 25$$

$$IKM = 91,20$$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai IKM 91,20 berada pada kategori A (Sangat Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT Museum Kota Makassar. Meskipun demikian, terdapat perbedaan tingkat penilaian pada masing-masing unsur pelayanan. Perbedaan tersebut memberikan gambaran mengenai aspek pelayanan yang dinilai paling baik oleh masyarakat serta unsur yang masih memerlukan perhatian untuk terus ditingkatkan. Sejalan dengan hal tersebut, untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam dan terukur mengenai tingkat kepuasan masyarakat, diperlukan analisis yang difokuskan pada setiap unsur pelayanan yang dijadikan indikator dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Tabel 7. Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Unsur Pembentuk	Nilai Rata-Rata	Interpretasi Relatif
Tangibles	U9	3,622	Sangat Baik; pengembangan fasilitas masih dapat diperkuat
Reliability	U1, U2, U3, U5	3,591	Sangat Baik; nilai relatif terendah di antara dimensi
Responsiveness	U3, U8	3,638	Sangat Baik; kecepatan layanan dan kanal umpan balik dinilai positif
Assurance	U6	3,703	Sangat Baik; kompetensi petugas menjadi kekuatan
Empathy	U7	3,748	Sangat Baik; dimensi terkuat berdasarkan sikap dan perhatian petugas

Sumber: Peneliti, 2026

Tangibles memperoleh nilai 3,622 dan tetap berada pada kategori sangat baik. Dimensi ini mencerminkan kondisi sarana dan prasarana yang secara umum telah mendukung kenyamanan pengunjung. Namun, masukan responden mengenai penambahan koleksi, informasi koleksi yang lebih lengkap, QR Code, informasi multibahasa, serta pemanfaatan teknologi interaktif seperti virtual reality, augmented reality, dan layar sentuh menunjukkan bahwa penguatan bukti fisik dan fasilitas digital merupakan ruang peningkatan yang nyata.

Reliability memperoleh nilai rata-rata 3,591, yang merupakan nilai relatif terendah di antara lima dimensi SERVQUAL meskipun tetap berada pada kategori sangat baik. Dimensi ini dibentuk oleh persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan produk layanan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa layanan telah berjalan konsisten dan dapat diandalkan, tetapi masih terdapat ruang untuk memperjelas informasi persyaratan serta terus memastikan kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu, dan kesesuaian produk layanan dengan kebutuhan pengunjung.

Responsiveness memperoleh nilai 3,638. Penilaian ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan keterbukaan terhadap pengaduan, saran, serta masukan telah diapresiasi oleh masyarakat. Penggunaan media umpan balik, termasuk Survei Kepuasan Masyarakat melalui QR Code, memperlihatkan adanya mekanisme respons terhadap pengalaman pengunjung. Meskipun demikian, penguatan kanal pengaduan dan tindak lanjut masukan tetap diperlukan agar daya tanggap tidak hanya terlihat pada proses pelayanan, tetapi juga pada respons atas kebutuhan perbaikan layanan.

Assurance memperoleh nilai 3,703 dan menjadi salah satu dimensi terkuat. Kompetensi pelaksana yang tinggi menunjukkan bahwa petugas dinilai memiliki pengetahuan, kemampuan, dan

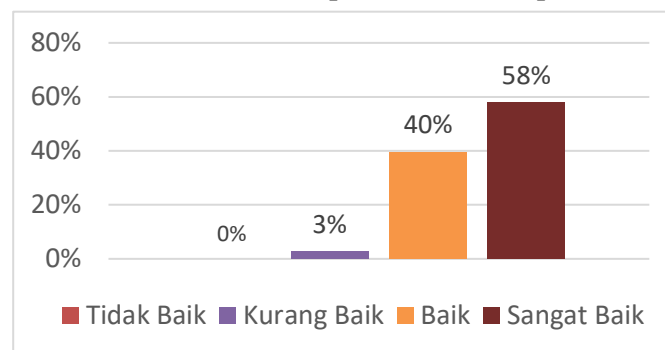
keterampilan yang memadai untuk memberikan informasi, mendampingi pengunjung, serta mendukung kegiatan edukasi dan kebudayaan. Kondisi ini memberikan rasa percaya kepada pengguna layanan bahwa pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang mampu menjalankan tugasnya secara profesional.

Empathy memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,748. Tingginya penilaian pada perilaku pelaksana menunjukkan bahwa keramahan, kesopanan, sikap menghargai, dan perhatian petugas menjadi kekuatan utama pengalaman pelayanan di UPT Museum Kota Makassar. Dengan demikian, tingginya IKM 91,20 dapat dijelaskan terutama oleh kualitas interaksi petugas dengan pengunjung, didukung oleh kompetensi pelaksana dan daya tanggap pelayanan. Pada saat yang sama, reliability dan tangibles menjadi dua dimensi yang relatif lebih rendah sehingga layak diprioritaskan dalam agenda peningkatan kualitas pelayanan.

Rincian Unsur SKM sebagai Dasar Pengukuran SERVQUAL

Hasil survei menunjukkan bahwa unsur persyaratan memperoleh nilai rata-rata 3,551 dengan kategori Sangat Baik. Nilai tersebut menunjukkan persepsi pengunjung terhadap kemudahan dan kejelasan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan di UPT Museum Kota Makassar. Persentase penilaian responden terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada gambar berikut.

Grafik 2. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Persyaratan



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

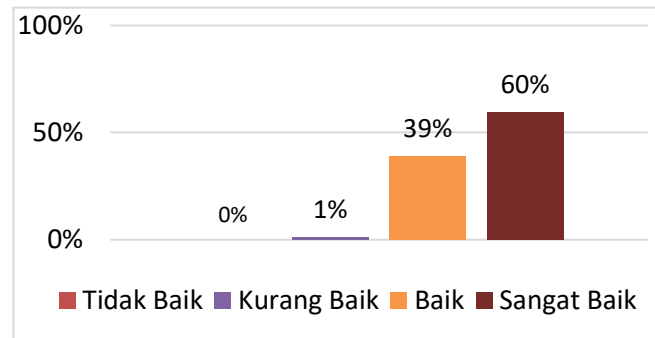
Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan yang diterapkan oleh UPT Museum Kota Makassar dinilai telah sesuai, mudah dipahami, dan tidak menyulitkan masyarakat dalam memperoleh layanan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang baik, sehingga diperlukan upaya peningkatan optimalisasi media informasi dan sosialisasi persyaratan pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kemudahan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan yang tersedia.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai rata-rata 3,583 dengan kategori Sangat Baik. Nilai tersebut menunjukkan persepsi pengunjung

terhadap kemudahan, kejelasan, dan kesesuaian alur pelayanan yang diterapkan di UPT Museum Kota Makassar. Persentase penilaian responden terhadap unsur sistem, mekanisme, dan prosedur dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 3. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



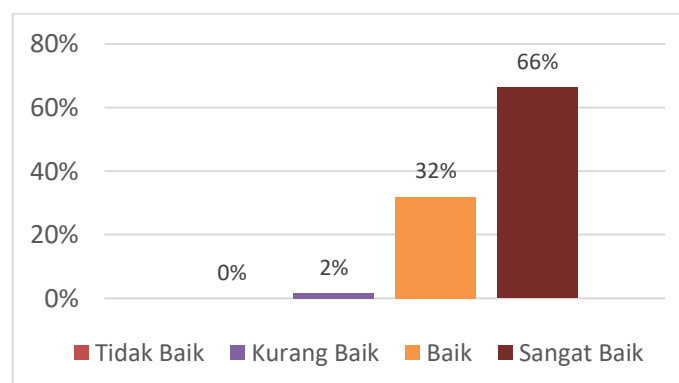
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

Nilai yang diperoleh unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan menunjukkan penilaian positif dari responden, dengan 60% responden memberikan penilaian Sangat Baik dan 39% memberikan penilaian Baik. Sementara itu, hanya 1% responden yang memberikan penilaian Kurang Baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan serta mendukung kelancaran proses pelayanan di UPT Museum Kota Makassar.

Waktu Pelayanan

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai rata-rata 3,648 dengan kategori Sangat Baik. Nilai tersebut menunjukkan persepsi pengunjung terhadap ketepatan dan kecepatan waktu yang dibutuhkan dalam memperoleh layanan di UPT Museum Kota Makassar. Persentase penilaian responden terhadap unsur waktu penyelesaian dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 4. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Waktu Pelayanan



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

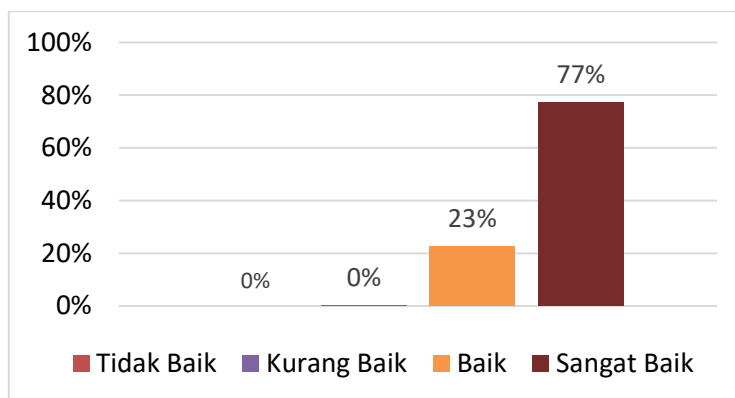
Hasil tersebut menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di UPT Museum Kota Makassar dinilai telah sesuai dengan harapan pengunjung. Ketepatan dan kecepatan pelayanan terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi, melayani kebutuhan pengunjung,

serta mendukung pelaksanaan berbagai kegiatan museum secara efektif. Selain layanan kunjungan, penilaian positif ini juga menunjukkan kelancaran pelayanan pada kegiatan edukasi, seminar, pertemuan, kerja sama dengan berbagai komunitas maupun lembaga, serta layanan administrasi yang diselenggarakan oleh museum.

Biaya/Tarif

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa unsur biaya/tarif memperoleh nilai rata-rata 3,768 dengan kategori Sangat Baik. Nilai tersebut menunjukkan persepsi pengunjung terhadap kesesuaian biaya atau tarif yang dikenakan dalam pelayanan di UPT Museum Kota Makassar. Persentase penilaian responden terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 5. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif



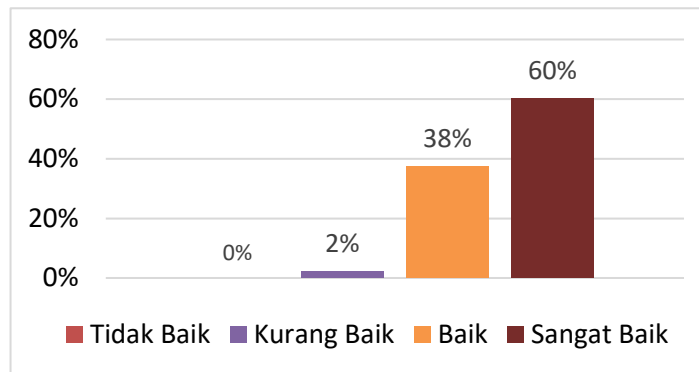
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap aspek biaya pelayanan di UPT Museum Kota Makassar. Tingginya penilaian pada unsur ini tidak terlepas dari kebijakan museum yang tidak mengenakan biaya kepada pengunjung untuk memperoleh layanan yang tersedia. Dengan tidak adanya biaya yang dibebankan, masyarakat dapat mengakses layanan museum secara lebih mudah dan merata, baik untuk kegiatan kunjungan, edukasi, pembelajaran, maupun aktivitas kebudayaan lainnya. Unsur ini menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPT Museum Kota Makassar.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,583 dengan kategori Sangat Baik. Nilai tersebut menunjukkan persepsi pengunjung terhadap kualitas dan kesesuaian layanan yang diberikan oleh UPT Museum Kota Makassar, baik dalam bentuk layanan kunjungan, edukasi, seminar, persuratan, maupun kegiatan kebudayaan lainnya. Persentase penilaian responden terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 6. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



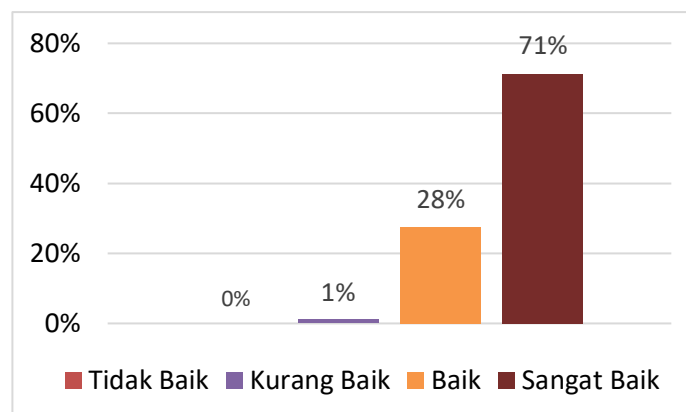
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

Hasil tersebut menunjukkan bahwa jenis layanan yang disediakan oleh UPT Museum Kota Makassar telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada layanan kunjungan museum, tetapi juga mencakup kegiatan edukasi, seminar, technical meeting, pembelajaran, layanan administrasi, serta berbagai kegiatan kebudayaan yang melibatkan komunitas dan lembaga adat. Keberagaman layanan tersebut memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat sebagai sarana edukasi, pelestarian budaya, dan pengembangan pengetahuan sejarah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masukan dari responden terkait penambahan dan pengayaan koleksi museum agar pengalaman belajar dan informasi yang diperoleh pengunjung menjadi lebih optimal.

Kompetensi Pelaksana

Data survei menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,703 dengan kategori Sangat Baik. Persentase penilaian responden terhadap unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 7. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

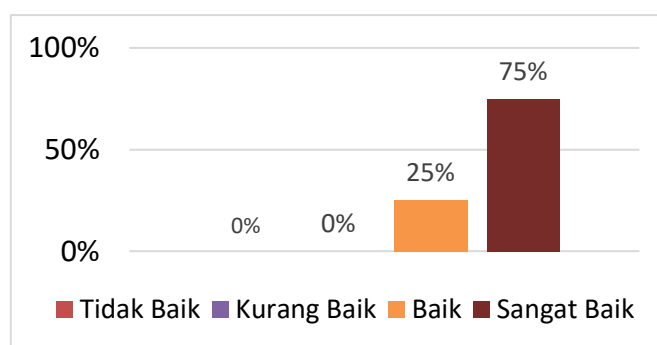
Hasil ini menunjukkan bahwa petugas UPT Museum Kota Makassar dinilai memiliki pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait

koleksi museum, mendampingi pengunjung selama kegiatan berlangsung, serta memberikan pelayanan yang mendukung berbagai program edukasi dan kebudayaan. Kompetensi yang dimiliki petugas turut berperan dalam menciptakan pengalaman berkunjung yang positif serta meningkatkan pemahaman pengunjung terhadap nilai sejarah dan budaya yang terdapat di museum.

Perilaku Pelaksana

Temuan penelitian survei menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,748 dengan kategori Sangat Baik. Persentase penilaian responden terhadap unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 8. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana



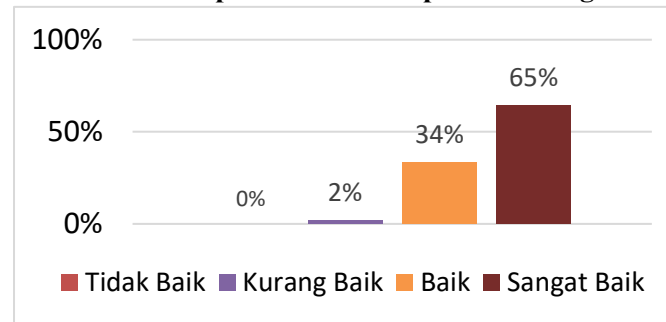
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas UPT Museum Kota Makassar dinilai telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan menghargai setiap pengunjung. Sikap positif petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan selama berada di lingkungan museum. Penilaian ini juga diperkuat oleh salah satu responden yang menyatakan bahwa pelayanan dari para petugas sudah sangat baik meskipun baru pertama kali berkunjung ke museum. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas mampu memberikan kesan positif kepada pengunjung sejak pertama kali memperoleh layanan. Dengan demikian, perilaku pelaksana menjadi salah satu aspek yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di UPT Museum Kota Makassar.

Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai rata-rata 3,627 dengan kategori Sangat Baik. Persentase penilaian responden terhadap unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 9. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Pengaduan, Saran, dan Masukan



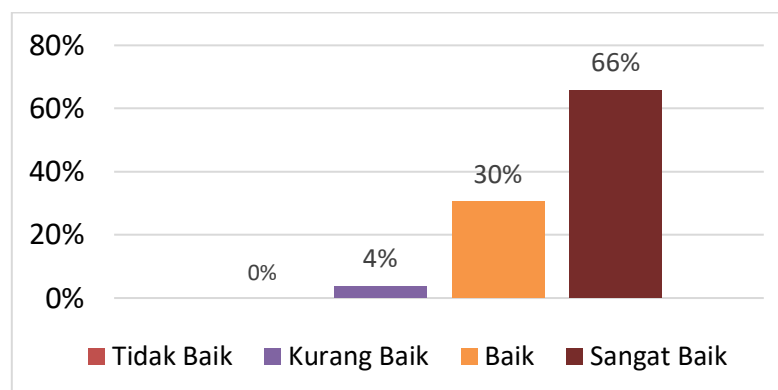
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

Hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme penyampaian pengaduan, saran, dan masukan di UPT Museum Kota Makassar telah berjalan dengan baik. Pengunjung diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan masukan melalui media yang telah disediakan, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat diakses melalui QR Code. Hal ini menunjukkan adanya keterbukaan pihak museum dalam menerima masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan. Berbagai saran yang disampaikan responden terkait pengembangan koleksi, penyediaan informasi koleksi yang lebih lengkap, serta pemanfaatan teknologi interaktif menunjukkan bahwa masyarakat turut berpartisipasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan museum di masa mendatang.

Sarana dan Prasarana

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai rata-rata 3,622 dengan kategori Sangat Baik. Nilai tersebut menunjukkan persepsi pengunjung terhadap kondisi, kelengkapan, dan kenyamanan fasilitas yang tersedia untuk mendukung pelayanan di UPT Museum Kota Makassar. Persentase penilaian responden terhadap unsur sarana dan prasarana dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik 10. Persentase Penilaian Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis, 2026

Hasil survei pada unsur ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di UPT Museum Kota Makassar secara umum telah mampu mendukung kebutuhan pengunjung dalam

memperoleh layanan. Fasilitas yang tersedia memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengikuti kegiatan kunjungan, edukasi, seminar, maupun aktivitas kebudayaan lainnya. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masukan dari responden terkait pengembangan sarana pendukung pelayanan, seperti penambahan koleksi pada ruang pameran yang masih kosong, penyediaan informasi koleksi yang lebih lengkap, penggunaan QR Code pada koleksi, penyediaan informasi dalam berbagai bahasa, serta pemanfaatan teknologi interaktif seperti virtual reality (VR), augmented reality (AR), dan layar sentuh interaktif. Oleh karena itu, peningkatan dan pengembangan sarana dan prasarana perlu terus dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung di UPT Museum Kota Makassar.

KESIMPULAN

Nilai IKM sebesar 91,20 menempatkan pelayanan UPT Museum Kota Makassar pada kategori A (Sangat Baik), namun analisis SERVQUAL memberikan penjelasan yang lebih spesifik mengenai sumber kepuasan masyarakat. Dimensi empathy menjadi kekuatan utama dengan nilai 3,748, yang menunjukkan bahwa keramahan, kesopanan, sikap menghargai, dan perhatian petugas sangat mendukung pengalaman positif pengunjung. Dimensi assurance juga kuat dengan nilai 3,703, yang menegaskan pentingnya kompetensi petugas dalam memberikan informasi dan mendampingi pengguna layanan. Responsiveness memperoleh nilai 3,638 dan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan serta mekanisme penerimaan pengaduan, saran, dan masukan telah berjalan baik. Tangibles memperoleh nilai 3,622; meskipun sangat baik, pengembangan fasilitas, informasi koleksi, dan teknologi interaktif masih menjadi ruang peningkatan. Reliability memperoleh nilai relatif terendah sebesar 3,591, sehingga kejelasan persyaratan, kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu, dan konsistensi produk layanan perlu terus diperkuat. Dengan demikian, prioritas perbaikan tidak cukup didasarkan pada nilai IKM agregat, tetapi perlu diarahkan pada penguatan reliability dan tangibles tanpa mengurangi kekuatan empathy dan assurance yang telah terbentuk.

REFERENSI

- Ahriani, R., & Azmi, I. F. (2025). Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Melalui Survei Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Panakkukang Public. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 29–47.
- Ena, M. Y., Nyoko, A. E. L., & Ndoen, W. M. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Di Chezz Cafenet. *Journal of Management - Small and Medium Enterprises (SME's)*, 10(3), 299–310. <https://doi.org/https://doi.org/10.35508/jom.v10i3.1998>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *JAPABIS: Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Feber, W., & Iskandar. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(3), 150–160.

- Larasati, A. D., & Pertiwi, V. I. (2025). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur Melalui Survei Kepuasan Masyarakat. *The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(25), 531–543. <https://doi.org/https://doi.org/10.61579/future.v3i2.397>
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198–210.
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurahman, Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan Pada Sektor Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(2), 167–174. <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653>
- Pratama, Y. F., Yahya, A. F., Mulyani, A., Rauf, Y., Said, R. D., & Suryani, S. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, XVII(2), 197–210. <https://doi.org/https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.67>
- Purnamasari, M., Wibisono, A., Agus, S., & Wara, P. (2022). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Desa Masaran Kabupaten Sumenep. *Wacana Equilibrium: Jurnal Pemikiran & Penelitian Ekonomi*, 10(02), 76–87.
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2022). *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep* (Ed.1, Cet.). Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Cet. 5). Penerbit Alfabeta.
- Tantina, S., & Ilyas, J. (2024). Analisis Determinan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kota Tangerang Selatan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 7817–7831. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.11331>