

Analisis sistem pelayanan prima untuk wisatawan di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran

Mayta Eka Maharani*, Wiedy Murtini, Cicilia Dyah Sulistyningrum I

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: maytaekam@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menerapkan standar pelayanan prima di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran terhadap wisatawan, (2) mengatasi kendala yang dialami pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, dan (3) melakukan upaya untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) standar pelayanan prima di BPSMPS telah dilaksanakan sesuai pedoman yaitu Permendikbud No. 31 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran dan SOP lembaga. Implementasinya adalah 1) fasilitas pelayanan yang diberikan oleh BPSMPS yaitu pelayanan pendidikan dan pelayanan museum, 2) pelayanan pegawai, setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang maksimal, namun kenyataan di lapangan pegawai tidak berorientasi pada pelanggan, 3) pelayanan ruang display kurang tersusun rapi dan teratur. Tapi fosilnya tidak lengkap. (2) Kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan prima di BPSMPS antara lain (a) terbatasnya fasilitas parkir dan (b) kebersihan kamar mandi BPSMPS yang masih minim. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan prima kepada wisatawan di BPSMPS antara lain (a) meningkatkan intensitas kebersihan kamar mandi dan menambah tempat parkir, (b) melakukan pembekalan sebelum memberikan pelayanan, (c) monitoring dan evaluasi.

Kata kunci: kualitatif; pengunjung; sistem layanan yang optimal

Abstract

This study aims to (1) implement excellent service standards at the Sangiran Ancient Human Site Preservation Center for tourists, (2) address the obstacles experienced by employees in providing services to tourists, and (3) make efforts to overcome obstacles in providing services to tourists. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques by observation, interviews, and document analysis. The results of this study indicate that: 1) the standard of excellent service at BPSMPS has been implemented according to the guidelines, namely Permendikbud No. 31 of 2015 concerning the Organization and Work Procedure of the Sangiran Ancient Human Site Preservation Center and the institution's SOPs. The implementation is 1) service facilities provided by BPSMPS, namely educational services and museum services, 2) employee services, each employee must provide maximum service, but the reality in the field is that employees are not customer oriented, 3) display room services are arranged in a neat and orderly manner. But the fossils are incomplete. (2) The obstacles experienced in providing excellent service at BPSMPS include (a) limited parking facilities and (b) the cleanliness of BPSMPS bathrooms, which is still minimal.

Received October 18, 2021; Revised October 19, 2021; Accepted March 18, 2022; Published Online September 02, 2023

*Corresponding author

Citation in APA style: Maharani, M.E., Murtini, W., Sulistyningrum, C.D. (2023). Analisis sistem pelayanan prima untuk wisatawan di balai pelestarian situs manusia purba Sangiran. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(5),471-477. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.55619>

Efforts made to overcome obstacles in providing excellent service to tourists at BPSMPS include (a) increasing the intensity of bathroom cleanliness and adding parking spaces, (b) conducting briefings before providing services, (c) monitoring and evaluating.

Keywords: excellent service system, qualitative; visitors

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.55619>

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu hak dari seorang pelanggan atau pengunjung pada suatu organisasi atau perusahaan. Seiring dengan berkembangnya teknologi dengan pesat membuat masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan agar mereka merasa puas. Pelayanan prima merupakan hal yang penting dilakukan di semua perusahaan bidang apapun, tidak terkecuali di objek wisata. Karena dengan adanya pelayanan yang prima akan membawa citra positif bagi organisasi maupun perusahaan.

Perkembangan teknologi yang canggih menuntut setiap perusahaan, lembaga, ataupun objek wisata saling berlomba-lomba untuk mengambil hati para pengunjung agar tidak kalah saing dengan perusahaan lainnya. Pelayanan prima akan memberikan kesan pertama hingga akhir dalam melayani wisatawan. Sebagian objek wisata sengaja memanjakan wisatawan melalui pelayanan prima yang diberikan, bentuk pelayanan prima yang ditawarkan tidak hanya melalui sikap karyawannya tetapi juga melalui sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak objek wisata tersebut.

Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran merupakan salah satu objek wisata yang terdapat di Kabupaten Sragen. BPSMPS atau yang lebih dikenal dengan Museum Sangiran adalah objek wisata pendidikan yang menampilkan bermacam-macam fosil manusia purba dan berbagai peninggalan pra-sejarah yang dapat menambah ilmu pengetahuan. Hal tersebut selaras dengan fungsi museum yaitu untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mempelajari peninggalan bersejarah, serta menyediakan pendidikan kepada pengunjung (Shi Hui Ying, 2008). Situs Manusia Purba Sangiran sebagai salah satu objek wisata juga dituntut untuk memperhatikan kenyamanan, keinginan, dan kepuasan wisatawan.

Hal tersebut dapat dipenuhi dengan mengembangkan kualitas pelayanan agar tidak ditinggalkan oleh para pengunjung atau wisatawan. Karena dengan pelayanan yang terbaik akan membuat wisatawan merasa puas dan akan memberi kesan di hati sehingga akan timbul rasa ingin berkunjung kembali.

Harrison dan Shaw (2004), menjelaskan bahwa tiga elemen utama dalam pemberian pelayanan museum yaitu (1) fasilitas yang disediakan, (2) layanan pegawai, dan (3) ruang display pameran. Namun berdasarkan dengan hasil observasi dan pengalaman peneliti saat mengunjungi Situs Manusia Purba Sangiran, peneliti merasa pelayanan yang diberikan kurang maksimal baik dari segi pelayanan karyawan maupun sarana dan prasarana. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya pelayanan karyawan yang kurang ramah saat di ruang display maupun di loket, misalnya pegawai tidak melaksanakan 3S (senyum, salam, dan sapa). Selain itu dari segi sarana dan prasarana juga masih kurang baik, sebagai tempat kunjungan wisata baik dalam negeri maupun luar negeri, fasilitas lahan parkir merupakan suatu hal yang penting untuk disediakan agar pengunjung merasa aman dan nyaman. Namun kenyataannya ketersediaan lahan parkir di lokasi wisata masih terbilang sempit dan kurang memadai. Demikian juga dengan kebersihan dan ketertiban lingkungan yang merupakan syarat mutlak untuk tercapainya kenyamanan dan keamanan pengunjung. Lingkungan yang kurang bersih dan kurang terjaganya keamanan dan ketertiban disebabkan oleh kurangnya lahan parkir sehingga mengakibatkan kurang tertib dan pengunjung merasa tidak aman dan nyaman dalam memarkirkan kendaraan. Hal tersebut menjadi kendala tersendiri dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung.

Gillani et al (2016), menyatakan bahwa model keunggulan layanan suatu organisasi mencerminkan sebagai faktor kesuksesan, dan banyak organisasi lain yang sudah mulai menggunakannya sebagai tujuan pemasaran.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana standar pelayanan prima dan implementasinya terhadap wisatawan di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran? 2) Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam penerapan standar pelayanan di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran? 3) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran dalam mencapai standar pelayanan prima?

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk melayani kebutuhan orang lain. Moenir (2010: 26) mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Implementasi layanan dapat diukur, sehingga standar layanan dapat ditetapkan baik dalam waktu yang dibutuhkan maupun hasilnya".

Bintoro (2014) menyatakan bahwa tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus kepada pelanggan. Pelayanan prima di sektor publik didasarkan pada aksioma "*service is empowerment*" ini yang harus dipegang teguh untuk selalu meningkatkan pelayanan, karena Museum Sangiran selain berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi kesejarahan, pelayanan pendidikan juga sebagai "BISNIS PARIWISATA" yang juga profit oriented, pelayanan prima harus menjadi kekuatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas secara baik dan menguntungkan khususnya bagi pemerintah daerah dan umumnya pemerintah Indonesia.

Menurut Al Arif (2010) menyatakan bahwa ciri-ciri pelayanan prima yang harus diikuti oleh karyawan dalam memberikan pelayanan adalah: 1) bertanggung jawab atas kebutuhan pelanggan, 2) mampu melayani dengan cepat dan tepat, 3) tersedianya karyawan yang baik, 4) mampu berkomunikasi dengan baik, 5) tersedianya sarana dan prasarana yang baik, 6) memiliki pengetahuan dan kemampuan, 7) berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Metode Penelitian

Tempat yang menjadi objek penelitian adalah Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran yang beralamat di Dukuh Kebayanan II, Desa Krikilan, Kecamatan Kalijambe, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah 57275. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif untuk menganalisis permasalahan tentang standar pelayanan. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu pendekatan studi kasus. Data dan sumber data pada penelitian ini yaitu narasumber atau informan, tempat dan peristiwa, dokumen dan arsip.

Teknik pengambilan sampel penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Dalam pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Teknik uji validitas data menggunakan uji *credibility*, (perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi sumber dan metode, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*), *transferability*, *dependendability*, *confirmability*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif menurut Miles dan Hubberman (Agustinova, 2015) dengan tahap awal pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengkaji tentang sistem pelayanan prima bagi wisatawan di balai pelestarian situs manusia purba sangiran.

Hasil penelitian

Implementasi pelayanan prima di BPSMPS

Jenis Pelayanan yang disediakan Museum bagi Wisatawan.

Kebijakan dan peraturan yang menjadi dasar dalam menentukan pelayanan prima disesuaikan dengan Permendikbud No. 31 Tahun 2015.

Pelayanan prima di BPSMPS bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara sehingga diharapkan kepuasan dari pihak wisatawan semakin tinggi. Dalam proses pelaksanaannya BPSMPS mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang telah disetujui oleh lembaga. SOP tersebut meliputi beberapa jenis pelayanan yang disediakan oleh pihak BPSMPS diantaranya adalah pelayanan edukasi dan pelayanan museum. Standar pelayanan yang disediakan oleh BPSMPS dibedakan sesuai dengan kepentingan lembaga. Jenis layanan museum dibagi menjadi layanan museum, merupakan layanan bagi masyarakat umum maupun wisatawan dan layanan edukasi, yang merupakan layanan bagi peneliti maupun para siswa yang ingin belajar sejarah. SOP dari setiap layanan tersebut disusun oleh pihak BPSMPS secara terpisah.

Pelayanan Pegawai

Penerapan pelayanan prima di sebuah Lembaga tidak terlepas dari peran SDM sebagai pemberi layanan. Sumber daya manusia sebagai pelaku utama yang menjadi penentu pelayanan prima harus diberikan arahan dan pelatihan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan pelayanan prima dapat tercapai secara maksimal. Langkah yang telah dilakukan oleh pihak BPSMPS dalam menanamkan nilai pelayanan prima adalah dengan melakukan sosialisasi dan pemberian latihan berkala melalui program DIKLAT maupun Bimtek kepada petugas pelayanan.

Pelayanan Ruang Display

Balai pelestarian situs manusia purba sangiran merupakan lembaga untuk melestarikan museum sangiran. Ruang display merupakan ruangan inti yang dimiliki museum sangiran. Ruang display merupakan ruangan yang di dalamnya terdapat koleksi fosil hewan purba, proses terbentuknya manusia, dan pembagian zaman prasejarah. Fosil yang terdapat di ruang display disusun dengan sedemikian rupa agar memberikan kenyamanan kepada wisatawan. Kondisi ruang display museum cukup luas dengan dilengkapi fasilitas penunjang sehingga pengunjung yang ingin melihat pameran dapat menikmati dengan nyaman.

Hambatan dan upaya yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan prima

Pihak BPSMPS dalam memberikan pelayanan prima telah berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi wisatawan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan prima. Namun dalam pelaksanaan di lapangan, masih terdapat permasalahan yang dapat menghambat penerapan pelayanan prima di BPSMPS. Permasalahan yang saat ini masih belum terselesaikan yaitu sarana dan prasarana di lingkungan BPSMPS. Seperti kurangnya lahan parkir, fasilitas kebersihan khususnya kamar mandi yang masih minim. Selain itu SDM juga masih dirasa kurang karena pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Dari segi ruang display meski sudah tertata dengan rapi namun masih terdapat fosil-fosil yang belum ditampilkan seluruhnya di ruang display karena terdapat beberapa kerusakan yang belum diperbaiki.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan prima di BPSMPS yaitu dengan meningkatkan kebersihan fasilitas di lingkungan museum seperti kamar mandi, tempat cuci tangan, kebersihan ruang display, halaman parkir, gazebo, dan taman. melakukan briefing sebelum mulai bekerja, serta melakukan monitoring dan evaluasi

Pembahasan

Standar pelayanan prima BPSMPS berpedoman kepada Permendikbud No. 31 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran. Peraturan tersebut merupakan dasar pengenaan dalam pembentukan SOP Pelayanan BPSMPS, dalam perkembangannya pembentukan kebijakan terkait dengan SOP Pelayanan tetap disesuaikan dengan kondisi terkini di lapangan. Hal tersebut merupakan langkah pihak BPSMPS untuk memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan, melakukan perbaikan SOP secara periodik dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Standar operasional prosedur BPSMPS sendiri terdapat beberapa jenis, tetapi untuk SOP khusus pelayanan yang ada di BPSMPS terdiri dari dua jenis SOP Pelayanan, yakni SOP layanan edukasi dan SOP layanan museum. Layanan edukasi merupakan layanan yang disediakan oleh pihak

BPSMPS untuk kepentingan penelitian dan observasi ilmiah, sedangkan untuk layanan museum disediakan bagi pengunjung umum yang ingin menikmati display koleksi museum. Penyusunan SOP untuk setiap layanan disusun secara terpisah yang bertujuan untuk meminimalisir kesalahan dan menghindari adanya tumpang tindih dalam proses pengerjaan tugas, sehingga menjadikan setiap tugas dapat dilaksanakan secara efektif, tepat dan efisien. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Putra & Rahma (2018) pembuatan SOP harus dilakukan dengan prinsip menetapkan kebutuhan yang ada di lapangan, sehingga informasi yang dimuat di dalam SOP lebih rinci dan spesifik.

Implementasi pelayanan prima di BPSMPS dimulai dari para petugas sebagai SDM lembaga yang memegang peranan sebagai pemberi pelayanan. Liao & Huang (2016) sumber daya manusia bagi organisasi profit menjadi investasi berharga karena SDM memiliki pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan perilaku melayani. Pelayanan prima dapat dicapai oleh organisasi apabila SDM di dalamnya mengetahui informasi terkait standar pelayanan yang harus dicapai. Oleh sebab itu, diperlukan penanaman nilai pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Langkah awal yang ditempuh oleh pihak BPSMPS untuk mulai menerapkan pelayanan prima adalah dengan memberikan sosialisasi standar pelayanan kepada para petugas. Minimnya sosialisasi standar pelayanan kepada petugas akan berdampak pada kurang maksimalnya proses pemberian pelayanan sehingga dapat menurunkan kepuasan pelanggan (Hendrawan, *et all*, 2015). Di dalam kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan penjelasan mengenai *job description* sesuai dengan jabatan masing-masing dan akan diperjelas lagi melalui kepala bidang, dengan begitu para petugas diharapkan dapat memahami betul seperti apa tugas yang akan dikerjakan.

Akyar (2012) pengelolaan sistem kendali mutu pelayanan prima selain SOP yakni harus dibarengi dengan peningkatan kemampuan keterampilan petugas dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan secara berkala. Setelah dilakukan sosialisasi langkah selanjutnya petugas akan diberikan pelatihan secara berkala. Pelatihan yang diberikan bagi petugas berupa bimtek dan diklat untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas. Diklat biasanya dilakukan secara terpusat di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Diklat dan Bimtek dilakukan agar petugas tidak hanya memiliki kemampuan teknis, akan tetapi petugas pelayanan juga membutuhkan keterampilan untuk mengelola pelanggan. Sehingga pelanggan dapat merasakan pengalaman yang berbeda dan tentunya kepuasan akan pelayanan menjadi poin utama. Disamping itu, jika muncul permasalahan baik dari pelanggan maupun internal, petugas mampu memperbaiki dan menemukan solusi yang tepat.

Pihak BPSMPS telah melakukan berbagai upaya untuk menciptakan proses pelayanan prima bagi pengunjung di lingkungan museum, namun beberapa karyawan memiliki tingkat orientasi layanan yang berbeda. Oleh sebab itu masih terdapat beberapa karyawan yang tidak bersikap ramah terhadap pengunjung. Petugas yang tidak ramah merupakan poin pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pengunjung, sehingga dapat menimbulkan kesan kurang kooperatif antara petugas dan pengunjung. Kepuasan pengunjung cenderung menjadi minim karena mereka memiliki pandangan bahwa petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan yang memadai. Pada tingkat pelayanan individu petugas harus menghindari sikap arogan, kesal dan mengabaikan pelanggan. Seperti yang kita tahu bahwa petugas pelayanan merupakan garis depan personel yang dapat menentukan kualitas dan kepuasan layanan kepada pengunjung di BPSMPS. Sikap dan perilaku sangat penting sehingga petugas pelayanan harus mengedepankan keramahan, sopan santun, menghargai dan berorientasi kepada pelanggan (Scherer, Tondeur, Siddiq & Baran 2018)

Hambatan dalam memberikan pelayanan prima di BPSMPS yaitu fasilitas tempat parkir yang terbatas, Fasilitas parkir merupakan sarana krusial bagi tempat wisata, dan pada momen tertentu ketika terjadi lonjakan pengunjung kapasitas tempat parkir menjadi terbatas Hal tersebut membuat pengunjung harus bersusah payah untuk mencari lahan parkir kendaraan, tidak jarang mereka juga harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk menjangkau tempat parkir. Berkeliling mencari tempat parkir di tempat wisata dapat membuang waktu pengunjung dan menyebabkan kemacetan lalu lintas (Shoval, Kahani. DeCantis & Ferrante, 2020).

Hambatan lainnya yaitu kebersihan kamar mandi yang kurang terjaga. Persentase kebersihan kamar mandi untuk tempat wisata berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Liu, Ning,

Oyama & Li (2017: 13) mencapai 68.6% hal tersebut menunjukkan bahwa pentingnya kebersihan kamar mandi untuk memenuhi kepuasan pengunjung yang berwisata. Kamar mandi yang sehat tidak menimbulkan bau, kering dan memiliki sabun untuk mencuci tangan, sehingga kenyamanan pengunjung BPSMPS dapat terjamin. Kamar mandi yang bersih dan terawat dapat menjadi salah satu indikator yang menunjukkan bahwa pihak BPSMPS mengutamakan kenyamanan dan pelayanan prima bagi pengunjung.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan prima yaitu dengan meningkatkan intensitas kebersihan kamar mandi dan menambahkan area parkir Pihak BPSMPS selalu berupaya semaksimal mungkin untuk terus memperbaiki keluhan yang dirasakan oleh pengunjung, termasuk kebersihan kamar mandi akan terus digalakkan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan wisatawan. Selain itu penambahan lahan parkir juga diperlukan untuk mengantisipasi adanya lonjakan pengunjung. Pengelolaan lahan parkir diserahkan kepada masyarakat sehingga pihak BPSMPS dapat terbantu apabila terjadi lonjakan pengunjung. Untuk lahan parkir sudah kami rencanakan bersama masyarakat namun dalam proses pembangunannya harus memperhitungkan perkiraan jangka panjang.

Selain itu melakukan briefing sebelum memberikan pelayanan Kegiatan briefing petugas oleh pihak BPSMPS merupakan kegiatan rutin setiap pagi untuk memberikan informasi maupun pembagian tugas terkait pelayanan yang akan diadakan. Briefing dilakukan untuk memperbaiki hal-hal yang belum maksimal pada saat pelayanan hari sebelumnya, selain itu dapat berfungsi untuk mengatur jalannya kegiatan sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan atau gangguan dan dapat meningkatkan komunikasi. Briefing sering dilakukan pada layanan edukasi karena petugas layanan edukasi harus melakukan presentasi, menyiapkan sarana dan prasarana serta mengefektifkan *rundown* kegiatan. Sedangkan briefing di layanan edukasi dilakukan setiap satu minggu sekali untuk memeriksa kelengkapan dan kondisi koleksi display. serta selalu melakukan monitoring dan evaluasi. Monitoring dan evaluasi terkait dengan layanan dilakukan secara rutin oleh pihak BPSMPS saat kegiatan pelayanan museum telah usai. Pembahasan di dalam kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut yaitu membahas permasalahan yang terjadi pada hari itu, apa yang belum maksimal dilakukan dan bagaimana solusi yang tepat untuk menyelesaikannya.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Standar pelayanan prima di Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran (BPSMPS) berpedoman kepada Permendikbud No. 31 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Situs Manusia Purba Sangiran. SOP khusus pelayanan terdiri dari dua jenis yaitu pelayanan edukasi dan pelayanan museum. Layanan edukasi merupakan layanan yang disediakan oleh pihak BPSMPS untuk kepentingan penelitian dan observasi ilmiah, sedangkan layanan museum disediakan bagi wisatawan umum yang ingin menikmati display koleksi museum sangiran. Implementasi pelayanan prima di BPSMPS dimulai dari para petugas sebagai SDM lembaga yang memegang peran sebagai pemberi layanan. Langkah awal implementasi pelayanan prima yaitu dengan dilakukan sosialisasi standar pelayanan kepada petugas yang kemudian *jobdesk* di perjelas oleh kepala bidang masing-masing bagian. Selain pemberian sosialisasi pihak BPSMPS untuk meningkatkan pelayanan prima juga memberikan pelatihan secara berkala berupa bimtek dan diklat. Pelayanan prima merupakan poin penting terhadap kepuasan wisatawan, namun beberapa petugas memiliki tingkat orientasi layanan yang berbeda sehingga terdapat beberapa karyawan yang bersikap tidak ramah terhadap wisatawan. Pemberian pelayanan prima kepada wisatawan tidak terlepas dari adanya hambatan, hambatan yang dihadapi yaitu terbatasnya area parkir dan minimnya kebersihan kamar mandi. Cara yang digunakan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu meningkatkan intensitas kebersihan kamar mandi dan menambah lahan parkir. Selain itu untuk meningkatkan SDM perlu dilakukan briefing setiap pagi, monitoring dan evaluasi agar pegawai mampu memberikan pelayanan prima sehingga wisatawan merasa puas. Berdasarkan simpulan di atas terdapat beberapa saran untuk kepala BPSMPS: melakukan monitoring secara rutin agar dapat memantau kegiatan karyawan untuk menghindari munculnya masalah baru, mengadakan pelatihan untuk pegawai secara rutin agar dapat meningkatkan keterampilan pegawai sehingga pelayanan

yang diberikan kepada wisatawan pun dapat meningkat. Saran bagi pegawai BPSMPS: sebaiknya setiap karyawan memiliki sikap dan keterampilan *costumer oriented* agar para wisatawan merasa puas saat berkunjung, meningkatkan kedisiplinan dan komunikasi antar pegawai agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan SOP agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis.
- Akyar, I. (2012). Standard operating procedures (what are they good for?). Latest research into quality control, 367-391.
- AlArif, M. N. (2010). *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gillani, A., Lodhi, R.N., Irfan, S.M., Mehmood, Z. (2016). Examining the relationship between service excellence and customer delight: *Mediating Role Of Customer Satisfaction*. *Sci.Int.(Lahore)*, 28(4): 3983-3988.
- Harrison, P. & Shaw, R. (2004). Consumer satisfaction and post-purchase intentions: an exploratory study of museum visitors. *International Journal of Arts Management*, 6 (2), 23-32.
- Hendarwan, H., Rosita, R., & Suriani, O. (2015). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota. *Indonesian Journal of Health Ecology*, 14(4), 367-380.
- Liao, K. H., & Huang, I. S. (2016). Impact of vision, strategy, and human resource on nonprofit organization service performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 20-27.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putra, O. A., & Rahmah, E. (2018). Pembuatan Standard Operational Procedure (SOP) Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA Pertiwi 1 Padang. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 6(2), 27-35
- Scherer, R., Tondeur, J., Siddiq, F., & Baran, E. (2018). The importance of attitudes toward technology for pre-service teachers' technological, pedagogical, and content knowledge: Comparing structural equation modeling approaches. *Computers in Human Behavior*, 80, 67-80.
- Shoval, N., Kahani, A., De Cantis, S., & Ferrante, M. (2020). Impact of incentives on tourist activity in space-time. *Annals of Tourism Research*, 80, 102846.
- Shi, Hui-Ying. (2008). A study of service quality and satisfaction for museums - taking the national museum of prehistory as an example. *The Journal of Human Resource and Adult Learning* Vol. 4.