

## Strategi Pengelolaan Museum Subang dalam Mengatasi Tantangan pada Pelayanan Publik di Museum

*Management Strategy of Museum Subang For Addressing Challenges In Public Services At The Museum*

**Muhamad Abdu**

Sekolah Tinggi Ilmu Pemerintahan Abdi Negara

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received 25 March 2026

Revised 30 March 2026

Accepted 05 April 2026

Available online 15 April 2026

#### Keywords

Public Services, Museum Subang,  
Museum Management



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

*This study aims to identify the procedures, challenges, and strategies for addressing challenges related to museum management in public services at the Museum Subang. This study employs a qualitative approach using the case study method at the Museum Subang. Data collection techniques included observation, interviews, and document review, with data analysis conducted through data reduction, data presentation, and drawing conclusions, as well as through an ASOCA (Ability, Strength, Opportunities, Culture, and Agility) analysis to determine the strategies to be implemented. The management of the Museum Subang in terms of public services is in accordance with existing standard operating procedures (SOPs); however, the museum's role in providing public services has not yet been fully optimized. Some of the museum's programs involve students more than the general public. Challenges faced in providing services at the Museum Subang include the quality of the museum's human resources, the lack of interactive exhibits, the need for digitization and the expansion of museum facilities, as well as the need for programs and promotional efforts to increase public participation in museums.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur, tantangan, serta strategi dalam mengatasi tantangan mengenai pengelolaan museum pada pelayanan publik di Museum Subang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di Museum Subang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen dengan analisis data melalui reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta melalui analisis ASOCA (*Ability, Strength, Opportunities, Culture dan Agility*) untuk menentukan strategi yang digunakan. Pengelolaan museum yang dilaksanakan oleh Museum Subang pada pelayanan publik sudah sesuai dengan SOP yang ada, akan tetapi fungsi museum dalam hal pelayanan publik belum berjalan optimal. Beberapa program museum lebih banyak melibatkan pelajar daripada masyarakat secara umum. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan di Museum Subang diantaranya kualitas SDM museum, kurangnya media interaktif, perlunya digitalisasi dan penambahan fasilitas museum, serta perlunya program dan promosi untuk dapat meningkatkan partisipasi masyarakat di museum.

### PENDAHULUAN

Sebagai warga negara Republik Indonesia, tentunya kita memiliki hak dan kewajiban yang sebagaimana telah ditetapkan dalam UUD 1945 pada pasal 28. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat (Nuriyanto, 2014). Hal mendasar dalam pelayanan publik ialah masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan (Tariyah, 2022).

Pelayanan publik merupakan bukti kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung. Nyatanya banyak faktor yang memperburuk pelayanan yang diberikan pemerintah. Menurut Fajri & Maulidiah (2025), faktor-faktor penghambat dalam upaya

\*Corresponding Author

Email: [muhamad.abdu443@guru.sma.belajar.id](mailto:muhamad.abdu443@guru.sma.belajar.id)

meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM), prosedur operasi standar atau *standard operating procedure* (SOP) belum sepenuhnya dipahami, fasilitas dan kebutuhan operasional tidak selaras, tidak ada mekanisme yang fleksibel untuk membagi tugas maupun bantuan dari staf tambahan, dan kesulitan dalam mengelola keluhan dari masyarakat.

Dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak, dasarnya selalu berubah dan berbeda. Menurut Hardiyansyah (2018), dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur seperti: 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan difahami secara baik oleh masing-masing pihak; 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas; 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan harus dapat diupayakan agar bisa memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hakekat dalam pelayanan publik ialah memberikan kesenangan baik bagi penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima manfaat dari pelayanan publik itu sendiri. Sebab itu, masing-masing pihak perlu memahami dan peduli terkait hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis. Pelayanan publik bukan perihal hak dan kewajiban semata, namun juga tentang hati dan sisi humanis dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik agar semua pihak merasa bahagia dan nyaman (Tariyah, 2022). Dengan demikian penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas merupakan instrumen utama untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana telah dicitakan bangsa Indonesia (Nuriyanto, 2014).

Museum sebagai lembaga pelayanan publik telah berkembang menjadi lembaga yang tidak hanya menyimpan dan memamerkan koleksi, tetapi juga menyediakan layanan dan program untuk masyarakat. Menurut Batubara & Maulida (2024), museum tidak hanya menyimpan dan memamerkan koleksi, tetapi juga menjadi pusat dokumentasi, penelitian ilmiah, konservasi, dan media untuk penyebaran ilmu pengetahuan bagi umum, serta menjadi pusat kebudayaan dalam komunitas, menyelenggarakan berbagai acara dan program yang melibatkan masyarakat.

Museum-museum di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya infrastruktur, dan kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengelolaan dan pelestarian benda-benda cagar budaya. Seperti yang diungkapkan oleh Andina (2024), beberapa penghambat dalam upaya pengembangan museum seperti, 1) Manajemen pengelolaan kelembagaan museum belum optimal dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya yang menjadi penghambat dalam pengembangan dan inovasi; 2) Jumlah SDM yang ada belum sesuai dengan kebutuhan dan tanpa memperhatikan kebutuhan kompetensi yang relevan; 3) Anggaran yang ada sering kali tidak dapat mendukung operasional dan inovasi yang diperlukan untuk menjaga relevansi museum di era digital. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani (2013), menegaskan bahwa kelemahan dalam pengelolaan museum adalah tidak adanya standarisasi pelayanan, sarana dan prasarana yang belum memadai, kurangnya kreativitas pengelola museum serta konsep bangunan yang kurang menarik, dan kurangnya promosi. Kelima kelemahan diatas ialah kelemahan yang biasa dijumpai pada museum-museum yang dikelola oleh instansi pemerintah. Keterbatasan anggaran merupakan alasan klasik yang biasa dikemukakan pengelola museum terkait menurunnya jumlah pengunjung museum.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, museum perlu memiliki strategi pengelolaan yang baik dalam upaya untuk dapat meningkatkan sumber daya yang dimiliki dengan cara melakukan evaluasi terhadap unsur-unsur fisik maupun nonfisik sehingga dapat meningkatkan produktivitasnya. Sebuah museum memerlukan pengelolaan dengan strategi yang tepat, untuk memenuhi visi dan misi museum. Kegunaan dari pengelolaan bagi museum selain untuk memenuhi visi dan misi museum, juga menciptakan reputasi museum yang baik demi meningkatkan daya tarik museum di hadapan masyarakat (Rukmana, 2019).

Museum Subang adalah salah satu museum milik pemerintah dengan bentuk unit pelaksana teknis daerah yang berdasarkan kepada Peraturan Bupati Kabupaten Subang No. 17 Tahun 2018, yang berada dibawah otoritas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Subang. Sebagai museum yang berada di bawah Pemerintah Daerah Kabupaten Subang semestinya bisa menjadi contoh dalam menerapkan kualitas pelayanan publik yang baik dan prima. Museum Subang diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada publik melalui penerapan *good governance*. Menurut Kartika & Fajri (2020), tantangan pengelolaan museum saat ini seperti: (1) harus selalu memenuhi keinginan pasar milenial (ketersediaan perangkat konektivitas); (2) museum sebagai tempat edukasi harus memperhitungkan pemahaman pengunjung setelah berkunjung daripada banyaknya jumlah pengunjung yang datang; (3) diperlukan peningkatan profesionalisme pengelolaan museum seperti pelatihan kurator museum, sertifikasi pemandu museum, standar penataan ruangan, serta pelatihan kreatifitas dalam mengelola informasi; (4) Perlu mengeksplorasi hal yang berbasis teknologi informasi serta pemanfaatan media sosial.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode ini dilandasi oleh tujuan penelitian yang ingin melihat prosedur pengelolaan Museum Subang dalam pelayanan publik secara menyeluruh dan mendalam. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendalami fenomena dan temuan menarik yang dapat disusun menjadi sebuah pandangan deskriptif secara mendalam dan lebih terperinci saat penguraian dari hasil data yang telah didapatkan (Nasution, 2023). Dengan pendekatan studi kasus, berguna dalam mencari sumber informasi jangka waktu tertentu dan program, serta mempersiapkan informasi dengan transparan serta mendalam dengan memakai berbagai macam cara pengumpulan informasi data dalam kurun waktu tertentu (Wahyuningsih, 2013).

Penelitian ini dilakukan di Museum Subang di Jalan Jend. Achmad Yani, Kelurahan Karanganyar, Kabupaten Subang Jawa Barat 41211. Di Museum Subang, peneliti melihat bagaimana prosedur pengelolaan museum, jalannya pelayanan, partisipasi masyarakat, serta tantangan yang dihadapi Museum Subang dalam pelayanan publik. Data yang diperoleh melalui proses: (1) observasi dengan melakukan pengamatan terhadap staff dalam menjalankan pelayanan, dan mengamati perilaku pengunjung saat berada di museum; (2) hasil wawancara dengan kepala museum, staff museum, dan pengunjung; (3) telaah dokumen berupa visi misi dan SOP museum, laporan-laporan, data pegawai, koleksi, dan fasilitas, Perbub dan keputusan Bupati Subang, serta sumber literatur lain yang mendukung penelitian.

Analisis dilakukan melalui tahapan: (1) reduksi data, sebagai bentuk analisis yang memfokuskan, mengklasifikasikan, mengarahkan, mengeliminasi yang tidak perlu, dan mengelompokkan dengan cara tertentu sehingga dapat ditarik kesimpulan; (2) penyajian data, menyusun dan menyatukan informasi sehingga dapat mencapai analisis kualitatif yang valid; (3) penarikan kesimpulan dari sesuatu yang belum pernah ada sebelumnya atau bisa berupa suatu gambaran obyek yang sebelumnya masih samar-samar sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Miles et al., 2014). Setelah data didapatkan, selanjutnya peneliti mencari strategi untuk

mengatasi tantangan yang dihadapi museum dengan menggunakan analisis ASOCA, yang dikelompokkan ke dalam (1) analisis lingkungan internal, yang menjadi faktor kekuatan (*strengths*), kemampuan (*ability*), dan kecerdasan (*agility*); dan analisis lingkungan eksternal, yang mencakup faktor peluang (*opportunities*) dan budaya (*culture*) (Suradinata, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengelolaan Pelayanan Publik di Museum Subang

Museum Subang sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang ideal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi museum. SOP tersebut antara lain meliputi pelayanan kunjungan, pengadaan koleksi, konservasi, penataan pameran, keamanan dan kebersihan. Prosedur kerja yang ada pada setiap staf/pegawai harus diatur secara terperinci sesuai standar yang berlaku sesuai peraturan permuseuman yang di validasi oleh lembaga terkait. Prosedur kerja ini biasanya berisi mengenai prosedur pemeliharaan dan konservasi rutin koleksi, penanganan pengunjung, dan penggunaan sarana, prosedur pengamanan museum dan sebagainya (Sembiring et al., 2018).

Meskipun Museum Subang sudah memiliki standar operasional prosedur (SOP), pelayanan di museum belum sempurna. Hal ini didasarkan pada beberapa tantangan yang sering dihadapi, seperti keterbatasan anggaran untuk operasional dan fasilitas museum, kurangnya staf yang terlatih, serta faktor lain yang menghambat jalannya pelayanan di museum. Masalah-masalah ini sering kali menghambat pengalaman pengunjung dan membuat pelayanan terasa kurang optimal di Museum Subang. Dalam mewujudkan suatu program perlu ditunjang dengan adanya pelaksana kebijakan yang profesional untuk keberhasilan suatu kebijakan, menjalin komunikasi yang baik dengan lembaga dan mitra kerja. Bersamaan dengan hal tersebut, perlu mempersiapkan sumber daya yang kompeten sebagai pelaksana dari program kerja yang telah ditetapkan (Andaryani & Ambarwati, 2022).

Pelaksanaan layanan kunjungan di Museum Subang masih di dominasi dari kalangan pelajar daripada masyarakat umum. Program-program tahunan Museum Subang juga sebagian besar melibatkan pelajar dan belum dapat dirasakan oleh masyarakat Subang secara luas.

**Tabel 1. Rekapitulasi Pengunjung Museum Subang dari Januari 2022 sampai Agustus 2025**

| Tahun | Pelajar (TK-SMA) | Umum  | Jumlah |
|-------|------------------|-------|--------|
| 2022  | 10.692           | 3.746 | 14.438 |
| 2023  | 27.250           | 7.582 | 34.832 |
| 2024  | 32.542           | 4.833 | 37.375 |
| 2025  | 9.926            | 2.684 | 12.610 |

*Sumber : Museum Subang*

Beberapa program Museum Subang dari tahun 2023-2025 yang sudah berjalan antara lain:

**Tabel 2. Program Museum Subang Dari Tahun 2022 - 2025**

| Program                           | Kegiatan            | Sasaran |
|-----------------------------------|---------------------|---------|
| Museum Subang Koncara (2023)      | Lomba cerdas cermat | SD, SMP |
|                                   | Lomba paduan suara  | PAUD    |
|                                   | Festival Sisingaan  | SD      |
|                                   | Bazaar UMKM         | Umum    |
|                                   | Pentas seni         | Umum    |
| Museum Subang Ngajomantara (2024) | Lomba cerdas cermat | SD, SMP |
|                                   | Lomba <i>pupuh</i>  | SD      |

|                              |                          |         |
|------------------------------|--------------------------|---------|
| Museum Subang Nanjeur (2025) | Lomba kolase Tingkat     | PAUD    |
|                              | Seminar hasil kajian     | Umum    |
|                              | <i>Talkshow</i> “Soebang | Umum    |
|                              | Tempo Doeloe”            |         |
|                              | Lomba cerdas cermat      | SMP     |
|                              | Lomba <i>pupuh</i>       | SD, SMP |
|                              | Lomba busana adat        | PAUD    |
|                              | Kolase                   | SD      |

---

*Sumber : Museum Subang*

Pendanaan program-program museum berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Subang dan juga Dana Alokasi Khusus (DAK) nonfisik yang berasal dari pemerintah pusat. Museum perlu sumber pendanaan lain yang bisa dimanfaatkan untuk kegiatan inovasi dan pengembangan museum. Museum pada umumnya menghadapi kendala dalam pengelolaan dana. Pengelolaan dana terutama yang mendukung keberlanjutan pemeliharaan, perbaikan, dan perawatan museum agar dapat melayani masyarakat lebih baik dan profesional (Agustina, 2015). Alokasi anggaran museum lebih banyak untuk kegiatan rutin, sementara untuk pengembangan atau penelitian relatif sedikit atau bahkan tidak ada anggaran, hal ini akan berdampak terhadap standardisasi pelayanan, sarana dan prasarana, promosi, serta mengkonsep bangunan yang kurang menarik (Ujianto & Isharyanto, 2016). Pengelolaan museum di Indonesia masih mengalami kendala aturan dan tidak mempunyai independensi keuangan, sehingga pengelola museum kesulitan berkreasi dalam mencari dana ataupun museum tidak bisa membuka usaha-usaha lain untuk mendapatkan pemasukan (Mustiko, 2012).

Pada saat ini, Museum Subang masih perlu beberapa peningkatan fasilitas seperti ruangan untuk pemandu museum, perbaikan media-media informasi koleksi, perbaikan ruang penyimpanan koleksi, perbaikan ruang konservasi koleksi, dan beberapa kelengkapan fasilitas lain. Dengan mempunyai bangunan yang luas, museum bisa memamerkan lebih banyak artefak dan karya seni, serta menghadirkan ruang yang lebih luas dan nyaman untuk pengunjung, serta penerapan teknologi di museum bisa meningkatkan pemahaman interaktif bagi pengunjung (Hanifah, 2024). Semakin ditingkatkannya fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada, berdampak positif dan dapat menarik masyarakat untuk berkunjung (Nugraha & Manjorang, 2022). Pengelola museum harus terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman, melakukan peningkatan fasilitas sarana prasarana, membuat program yang menarik wisatawan, membangun hubungan internal maupun eksternal dengan baik, sehingga dapat melakukan kerjasama dengan instansi terkait dan melakukan perawatan koleksi dengan baik (Agustin & Rahmatin, 2024).

### **Tantangan Dalam Pelayanan dan Partisipasi Masyarakat di Museum**

Museum berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung untuk dapat berkunjung lagi di kemudian hari. Masyarakat sebagai pengunjung museum hendak memperoleh pelayanan yang baik dan berkualitas dengan menyoroti kenyamanan dan kualitas layanan (Isnaini, 2019). Pelatihan berkala bagi staf pelayanan, peningkatan kenyamanan area publik, serta penyediaan fasilitas terhadap kebutuhan pengunjung, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Komalasary et al., 2025).

Keterbatasan jumlah personel dan masih terdapat staf museum yang tidak memiliki latar belakang dan pendidikan yang sesuai, kekurangan tenaga ahli di bidang arkeologi, antropologi, geologi, seni, dan IT menjadi kendala yang dihadapi museum. Sesempurna apapun perencanaan, kebijaksanaan, ataupun peralatan yang dipunyai, semua itu tidak dapat bekerja dengan baik

apabila tidak ada faktor sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan serta kualitas kinerja yang baik guna melaksanakan seluruh tugasnya serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Septiani, 2022).

Pelayanan informasi dan edukasi di museum masih dapat diberikan, tetapi dengan terbatasnya tim pemandu museum, pelayanan di Museum Subang sedikit terkendala dalam penyampaian informasi dan edukasi saat terjadi kunjungan rombongan dalam jumlah besar. Saat pemandu museum menyuguhkan pelayanan yang baik, sopan, menghormati pengunjung, dan menghadirkan informasi yang lengkap perihal museum, maka pengunjung akan merasa puas saat berada di museum (Saputra et al., 2022). Penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di museum dengan merekrut tenaga ahli, memberikan pelatihan bagi staf, serta membangun kolaborasi yang lebih erat antara pihak museum, pemerintah daerah, akademisi, dan tokoh masyarakat untuk membentuk struktur kepengurusan yang lebih terorganisir dan berkelanjutan (Rudiana et al., 2025). Tantangan dalam meningkatkan transparansi informasi publik dipengaruhi dari beberapa hal seperti terbatasnya sumber daya manusia, minimnya kompetensi sumber daya manusia yang ada pada lembaga tersebut, dan perubahan tren yang dinamis yang ada di sekitar lingkup kerja organisasi (Ulumiyah & Gati, 2024).

Tantangan selanjutnya adalah media yang tersedia di museum tidak bisa digunakan karena terkendala perawatan, jumlah koleksi kebendaan yang ditampilkan di museum masih sedikit dan banyak memuat infografis koleksi yang bersifat naratif, serta belum maksimal dalam mengelola informasi museum berbasis digital. Dengan hadirnya pameran berbasis informasi (label, media interaktif, video) yang disuguhkan, pengunjung tidak hanya melihat koleksi museum, tetapi juga dapat menikmati makna dan eksistensi koleksi pada masanya, sehingga akan menumbuhkan rasa menghargai pada sejarah (Armiyati & Firdaus, 2020). Faktor yang mempengaruhi menurunnya kunjungan wisatawan diakibatkan oleh kurangnya internal museum untuk menjalankan inovasi baik dalam hal penataan koleksi, perawatan, pengelolaan yang masih manual belum disesuaikan dengan perkembangan jaman dan belum di digitalisasi, masih perlu promosi dan pengemasan secara modern, perlu adanya atraksi wisata dan amenitas penunjang (Kristanto et al., 2023).

Selain menyediakan layanan edukasi di museum, perlu adanya program yang mendukung minat publik dan mempromosikan museum kepada masyarakat luas. Cara menodorong kegiatan-kegiatan yang lebih dekat dengan masyarakat bisa berupa kegiatan pameran museum keliling, museum *go to school*, diskusi-diskusi untuk mendekatkan masyarakat pada museum (Andaryani & Ambarwati, 2022). Dalam Upaya promosi dan publikasi museum dalam menarik minat pengunjung, dapat melalui pameran keliling maupun pameran tematik, kemudian penyelenggaraan peragaan seni dan perlombaan untuk memeriahkan *event* yang sedang berlangsung (Masruri, 2022).

Museum Subang menjadi tempat belajar yang ideal bagi pelajar dan masyarakat melalui layanan informasi dan edukasi yang ditawarkan. Akan tetapi, jumlah koleksi yang masih terbilang sedikit, belum adanya perpustakaan museum, dan informasi terbatas yang tersedia di website milik museum membuat akses mengenai informasi seputar koleksi museum masih kurang maksimal. Perlunya inovasi, faktor promosi, sosialisasi kepada masyarakat, dan perlu kemasan yang menarik dalam memamerkan koleksi agar masyarakat tertarik dan punya ketertarikan untuk dapat melihat koleksi yang tersedia (Kristanto et al., 2023). Keterbukaan dan kemudahan dalam memperoleh akses informasi belum maksimal karena keterbatasan SDM yang mengelola informasi berbasis digital, serta anggaran untuk pemeliharaan. Museum dihadapkan dengan tantangan besar dalam memperkokoh daya tariknya sebagai destinasi wisata di era digital,

penerapan teknologi berkelanjutan diidentifikasi sebagai pemecahan masalah yang memungkinkan untuk meningkatkan daya tarik museum, meskipun masih terbatas karena keterbatasan sumber daya dan tantangan budaya (Nabillah et al., 2024).

Museum Subang masih perlu penambahan fasilitas tambahan seperti perpustakaan, toilet khusus disabilitas, tempat sampah, loker penitipan barang, mushola, tempat penjualan cinderamata, ruangan ibu dan anak, dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut (Tiffani, 2023), fasilitas pendukung/penunjang ditaksir berdasarkan area parkir, tempat ibadah/mushola, toilet umum, tempat informasi dan akses internet, tentu dapat mempermudah wisatawan saat berkunjung.

Museum Subang memiliki layanan aduan, kritik dan saran museum pada laman survei.co.id/museum-subang maupun dapat disampaikan secara langsung kepada petugas museum. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa penerimaan pengaduan meliputi: pengaduan secara langsung dimana pengaduan disampaikan secara lisan kepada penyelenggara, pengaduan secara tidak langsung dimana pengaduan disampaikan melalui, kotak pengaduan, surat, dan teknologi komunikasi. Menurut (Sabeni & Setiamandani, 2020), adanya aduan masyarakat terhadap pelayanan, dapat membenahi pelayanan yang kurang memuaskan serta akan memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat memiliki kualitas yang lebih baik.

### **Analisis Dengan Matriks Analisis ASOCA Dalam Mengatasi Tantangan Pada Pelayanan Publik di Museum Subang**

Berdasarkan hasil observasi, hasil wawancara dan telaah dokumen, dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di Museum Subang dapat dilihat pada tabel matriks berikut.

**Tabel 3. Matriks Analisis ASOCA untuk Museum Subang**

| <b>Faktor Internal</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ability (Kemampuan)     | Meningkatkan kualitas dan menambah SDM di Museum Subang;<br>Menambah dan memberdayakan koleksi museum melalui kajian;<br>Melengkapi dan menambah fasilitas penunjang di Museum Subang.                                                                                               |
| Strengths (Kekuatan)    | Satu-satunya museum umum yang menceritakan Kabupaten Subang dari berbagai disiplin ilmu yang berbeda;<br>Museum Subang memiliki berbagai koleksi unggulan;<br>Bangunan Museum Subang merupakan bangunan cagar budaya.                                                                |
| Agility (Kecerdasan)    | Mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai;<br>Melibatkan masyarakat, peneliti, dan akademisi dalam program-program pengembangan museum                                                                                                                    |
| <b>Faktor Eksternal</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Opportunities (Peluang) | Dukungan pemerintah terhadap program-program di Museum Subang;<br>Bekerjasama dengan komunitas, Masyarakat, dan para penggiat museum untuk menambah informasi tentang koleksi.                                                                                                       |
| Culture (Budaya)        | Pegawai dan staff Museum Subang menerapkan budaya 5S sesuai dengan SOP yang dijalankan;<br>Pegawai dan staff Museum Subang senantiasa menjaga budaya kekompatan dan kekeluargaan dalam bekerja;<br>Melaksanakan apel rutin untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan staf Museum Subang |

Dari hasil matriks analisis ASOCA, terdapat 6 elemen penting yaitu, strategi AbO (Ability x Opportunities), strategi SO (Strength x Opportunities), strategi AgO (Agility x Opportunities), strategi AbC (Ability x Culture), strategi SC (Strenghts x Culture), strategi AgC (Agility x Culture) yang mungkin bisa diterapkan oleh Museum Subang untuk mengatasi tantangan pada pelayanan publik yang dihadapi.

1. Strategi AbO, yakni strategi yang melihat kemampuan untuk memanfaatkan peluang dengan hasil analisis yaitu:
  - a. Meningkatkan kualitas SDM dengan melaksanakan pelatihan dan sertifikasi melalui BNSP, serta perekrutan pegawai museum melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Subang
  - b. Memanfaatkan peran pemerintah dan bekerja sama dengan komunitas dan penggiat untuk mengkaji koleksi di museum
  - c. Melibatkan penilaian dari pengunjung, serta perlu ditanggapi dan di proses secara langsung dan segera
2. Strategi SO, yakni strategi yang melihat kekuatan untuk memanfaatkan peluang dengan hasil analisis, yaitu:
  - a. Mengoptimalkan fungsi museum sebagai pusat informasi tentang sejarah, seni, dan budaya di Kabupaten Subang
  - b. Meningkatkan penyajian koleksi agar lebih informatif dan dapat di akses secara luas
  - c. Mengemas dan memadukan Museum Subang dengan tempat bersejarah disekitar museum sebagai paket wisata edukasi
3. Strategi AgO, yakni strategi yang melihat kekuatan untuk memanfaatkan peluang dengan hasil analisis, yaitu:
  - a. Memaksimalkan kemampuan pemerintah untuk menjalin kerjasama dengan instansi lain untuk meningkatkan pelayanan di Museum Subang
  - b. Memberikan dukungan kepada masyarakat, peneliti, dan akademisi dalam pengembangan program-program di Museum Subang
4. Strategi AbC, yakni strategi yang melihat kemampuan untuk memanfaatkan budaya dengan hasil analisis, yaitu:
  - a. Penerapan budaya kerja yang baik, disiplin, berkarakter, refleksi dan improvisasi dalam memberikan layanan
  - b. Menyiapkan layanan informasi koleksi berbasis teknologi digital
  - c. Menambahkan media interaktif dan *games* mengenai koleksi di Museum Subang
5. Strategi SC, yakni strategi yang melihat kemampuan untuk memanfaatkan budaya dengan hasil analisis, yaitu:
  - a. Instruksi pemerintah daerah untuk mengadakan program kunjung museum atau museum keliling ke beberapa wilayah kecamatan di Kabupaten Subang
  - b. Menambahkan ornamen arsitektural maupun hiasan bernuansa sejarah, seni dan budaya Subang di lingkungan museum
6. Strategi AgC, yakni strategi yang melihat kemampuan untuk memanfaatkan budaya dengan hasil analisis, yaitu:
  - a. Memaksimalkan kegiatan pelatihan bagi pemandu untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki
  - b. Menjaln kerjasama dengan beberapa komunitas, organisasi dan instansi sebagai media promosi.

Dari hasil berbagai identifikasi faktor internal dan eksternal di atas dengan menggunakan analisis ASOCA, dihasilkan 15 (lima belas) langkah strategis yang mungkin bisa diterapkan oleh

Museum Subang untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Dalam menentukan keberhasilan dari berbagai strategi diatas, perencanaannya dapat dilakukan dalam jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang sesuai dengan tujuan museum.

#### **a. Strategi Jangka Pendek**

- 1) Meningkatkan kualitas SDM dengan melaksanakan pelatihan dan sertifikasi melalui BNSP, serta perekrutan pegawai museum melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Subang
- 2) Melibatkan penilaian dari pengunjung, serta perlu ditanggapi dan di proses secara langsung dan segera
- 3) Penerapan budaya kerja yang baik, disiplin, berkarakter, refleksi dan improvisasi dalam memberikan layanan
- 4) Menyediakan layanan informasi koleksi berbasis teknologi
- 5) Menambahkan media interaktif dan *games* mengenai koleksi di Museum Subang
- 6) Memaksimalkan kegiatan pelatihan bagi pemandu untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki

#### **b. Strategi Jangka Menengah**

- 1) Memanfaatkan peran pemerintah dan bekerja sama dengan komunitas dan penggiat untuk mengkaji koleksi di museum
- 2) Menjalin kerjasama dengan beberapa komunitas, organisasi dan instansi sebagai media promosi
- 3) Meningkatkan penyajian koleksi agar lebih informatif dan dapat di akses secara luas
- 4) Mengemas dan memadukan Museum Subang dengan tempat bersejarah disekitar museum sebagai paket wisata edukasi
- 5) Instruksi pemerintah daerah untuk mengadakan program kunjung museum atau museum keliling ke beberapa wilayah kecamatan di Kabupaten Subang
- 6) Menambahkan ornamen arsitektural maupun hiasan bernuansa sejarah, seni dan budaya Subang di lingkungan museum

#### **c. Strategi Jangka Panjang**

- 1) Mengoptimalkan fungsi museum sebagai pusat informasi tentang sejarah, seni, dan budaya di Kabupaten Subang
- 2) Memberikan dukungan kepada masyarakat, peneliti, dan akademisi dalam pengembangan program-program di Museum Subang
- 3) Memaksimalkan kemampuan pemerintah untuk menjalin kerjasama dengan instansi lain untuk meningkatkan pelayanan di Museum Subang

### **SIMPULAN**

Museum Subang sudah memiliki prosedur pelayanan (SOP) yang baik dalam menjalankan pelayanan informasi dan edukasi di museum. Museum Subang memiliki beberapa prosedur pelayanan diantaranya pelayanan kunjungan, pengadaan koleksi, konservasi, penataan pameran, keamanan dan kebersihan. Pengunjung bisa datang secara langsung ke museum atau bisa reservasi bagi pengunjung yang ingin datang secara berkelompok melalui kontak yang tertera pada media sosial museum atau bisa mengakses web Museum Subang. Biaya yang dikenakan untuk tiket masuk ke Museum Subang hingga penelitian ini dilakukan masih belum dikenakan biaya tiket masuk. Pendanaan Museum Subang berasal dari DAK non-teknis dan APBD Kabupaten Subang. Beberapa program yang dimiliki Museum Subang seperti lomba cerdas cermat tingkat, lomba paduan suara, lomba *pupuh*, lomba kolase, festival sisingaan tingkat SD, bazaar UMKM, seminar hasil kajian, *talkshow* dan pentas seni. Beberapa fasilitas yang dimiliki Museum Subang antara lain ruang pameran tetap dan temporer, ruang audiovisual/mini teater, kantor/administrasi, ruang penyimpanan koleksi, ruang preparasi, dan fasilitas tambahan lainnya.

Tantangan yang dihadapi dalam layanan di Museum Subang diantaranya kurangnya tim pegawai dan staf museum sehingga beberapa pegawai memiliki tugas pokok tambahan di museum, Beberapa pegawai dan staf masih belum memiliki kesesuaian latar belakang dan

pendidikan dengan pekerjaannya pada bidang permuseuman, kurangnya media interaktif, perlunya digitalisasi informasi museum, layanan aduan, kritik dan saran, serta perlu penambahan fasilitas tambahan seperti perpustakaan museum, toilet khusus disabilitas, kursi di beberapa ruangan, loker penitipan barang, penambahan kapasitas ruangan mushola, tempat penjualan cinderamata museum, ruangan ibu dan anak, dan fasilitas taman bermain bagi pengunjung anak-anak.

Tantangan yang dihadapi dalam partisipasi masyarakat di Museum Subang diantaranya perlu program yang mendukung minat publik dan mempromosikan museum sebagai tempat wisata sejarah dan budaya, jumlah koleksi dan kajian hasil koleksi Museum Subang masih terbatas, belum adanya perpustakaan museum, dan informasi terbatas yang tersedia di *website* museum, sarana dan prasarana yang belum maksimal, keterbatasan SDM yang mengelola informasi berbasis digital, serta anggaran untuk pemeliharaan.

Strategi peningkatan pelayanan publik untuk mengatasi tantangan yang dihadapi Museum Subang, yaitu: meningkatkan kualitas SDM dengan melaksanakan pelatihan dan sertifikasi, serta perekrutan pegawai museum; bekerja sama dengan komunitas dan penggiat untuk mengkaji koleksi di museum; melengkapi fasilitas penunjang museum; meningkatkan penyajian koleksi; mengemas dan memadukan Museum Subang dalam paket wisata edukasi; memberikan dukungan kepada masyarakat, peneliti, dan akademisi dalam pengembangan program-program di Museum Subang; penerapan budaya kerja yang baik, disiplin, berkarakter, dan selalu refleksi dan improvisasi dalam memberikan layanan; menyiapkan layanan informasi koleksi berbasis teknologi; menambahkan media interaktif dan *games* mengenai koleksi di Museum Subang; mengadakan program museum keliling; menambahkan ornamen arsitektural maupun hiasan bernuansa sejarah, seni dan budaya Subang di lingkungan museum; memaksimalkan kegiatan pelatihan bagi pemandu untuk meningkatkan kompetensi digital di museum; menjalin kerjasama dengan beberapa komunitas, organisasi dan instansi sebagai media promosi museum.

## REFERENSI

- Agustin, D. A., & Rahmatin, L. S. (2024). Hambatan dan Tantangan Museum Pendidikan Surabaya sebagai Wisata Edukasi. *JiIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 7(12), 13635–13641. <https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v7i12.6399>
- Agustina, S. (2015). *Study Of Museum Institutional Management*. 5(2), 50–70.
- Andaryani, S., & Ambarwati. (2022). Implementasi Program Kerja Dinas Kebudayaan Dalam Museum Sultan Mahmud Badaruddin II di Kota Palembang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(2), 56–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v7i2.2108>
- Andina, E. (2024). Evaluasi Dan Strategi Pengembangan Museum Di Indonesia. *Bidang Kesejahteraan Rakyat: Info Singkat*, 16(10), 21–25.
- Armiyati, L., & Firdaus, D. W. (2020). Belajar Sejarah di Museum: Optimalisasi Layanan Edukasi Berbasis Pendekatan Partisipatori. *Jurnal Artefak*, 7(2), 81–90. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/ja.v7i2.3472>
- Batubara, F. A., & Maulida, M. (2024). Peran Museum Dalam Pelestarian Sejarah Dan Budaya Masyarakat. *JAPRI (Jurnal Perpustakaan Dan Informasi)*, 6(2), 41–50.
- Fajri, R., & Maulidiah, S. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Simpang Empat Pekanbaru Kota. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 10(4), 864–881. <https://doi.org/10.36982/jpp.v10i4.5848>
- Fitriyani, L. D. (2013). *Penerapan Analisis Swot Dalam Strategi Pengembangan Museum Brawijaya Sebagai Aset Sejarah Kota Malang ( Studi Kasus Pada Museum Brawijaya di Kota Malang )* [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/106707/>
- Hanifah, N. S. (2024). *Strategi Pengembangan Daya Tarik Museum Sonobudoyo*. STIE PARIWISATA API.
- Isnaini, K. (2019). *Kualitas Layanan Museum House of Sampoerna Kota Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Kartika, T., & Fajri, K. (2020). Tantangan Pengelolaan Museum Di Era Digital. *Warta Pariwisata*,

- 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.5614/wpar.2020.18.2.03>
- Komalasary, N. I., Haryono, J., & Darsiah, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta. *Jurnal Pariwisata, Bisnis Dan Digital*, 1(1), 10–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.30647/jpbd.v1i1.1932>
- Kristanto, H., Denik, Y., & Palupiningtyas, D. (2023). Strategi Pengembangan Museum Radya Pustaka Guna Meningkatkan Daya Tarik Wisata di Kota Surakarta. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 19(2), 88–103. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v19i2.315>
- Masruri, S. T. (2022). *Upaya Promosi Publikasi UPT Museum Negeri Mpu Tantular Dalam Menarik Minat Wisatawan*. Universitas Airlangga.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publication, Inc.
- Mustiko, H. W. (2012). *Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja SDM Pada Museum Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Museum Sejarah Jakarta, Museum Wayang, Museum Seni Rupa dan Keramik serta Museum Bahari)*. Universitas Indonesia.
- Nabillah, S., Sumitra, N. R., & Rohimah, I. (2024). Revolusi Teknologi: Implementasi Museum Teknologi Dalam Menciptakan Pariwisata Interaktif di Era Society 5.0. *Jurnal Pesona Pariwisata*, 3(1), 26–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/peta.v3i1.61>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative.
- Nugraha, R. N., & Manjorang, B. F. (2022). Kajian Kelengkapan Fasilitas, Sarana, dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Museum di Tengah Kebun Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(6), 6507–6518. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v3i6.2106>
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453. <https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Rudiana, D., Yuliani, D., & Taufiq, O. H. (2025). Analisis Pengelolaan Cagar Budaya di Museum Fosil Tambaksari Kabupaten Ciamis. *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik*, 3(3), 74–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.59581/jhsp-widyakarya.v3i3.5411>
- Rukmana, I. (2019). Strategi Pengelolaan Museum Benteng Vredeburg sebagai Wisata Warisan Budaya di Yogyakarta. *Jurnal Tata Kelola Seni*, 5(2), 103–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.24821/jtks.v5i2.3261>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Saputra, G. W., Kurniawati, & Putri, T. E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Geologi Bandung. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5323–5331.
- Sembiring, D. C., Setiawan, I. K., & Bawono, R. A. (2018). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Dan Pola Sirkulasi Pengunjung Museum Tjong A Fie: Kajian Historic House Museum. *Jurnal Humanis*, 22(2). <https://doi.org/10.24843/JH.2018.v22.i02.p38>
- Septiani, E. (2022). Peranan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Profesionalisme Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kota Sungai Penuh. *EBISMA (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 2(1), 9–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.61083/ebisma.v2i1.6>
- Suradinata, E. (2022). *Analisis Kepemimpinan: Strategis Pengambilan Keputusan & Metode Analisis*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.
- Tariyah. (2022). *Memahami Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik*. OMBUDSMAN Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik>
- Tiffani, H. (2023). *Analisis Strategi Pengembangan Fasilitas Museum Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Ke Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Ujiyanto, D. A., & Isharyanto, F. (2016). Pengelolaan Museum Pemerintah Dengan Model Badan Layanan Umum (Suatu Tinjauan). *Jurnal Tata Kelola Dan Akuntabilitas Keuangan Negara*,

2(1), 89–109. <https://doi.org/10.28986/jtaken.v2i1.39>

Ulumiyah, P. R., & Gati, R. A. (2024). Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategi Humas Pemerintahan Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Portal Website Ppid Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 6(1), 41–58.