



**KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA MUSEUM  
TEMBAKAU JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Agribisnis  
Fakultas Pertanian Universitas Jember

Oleh:

**Silviana Ondi Paska Sitanggang  
NIM 151510601063**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA MUSEUM  
TEBKAU JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Program Strata Satu (S1) pada Program Studi Agribisnis  
Fakultas Pertanian Universitas Jember

Oleh:

**Silviana Ondi Paska Sitanggang  
NIM 151510601063**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmatNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

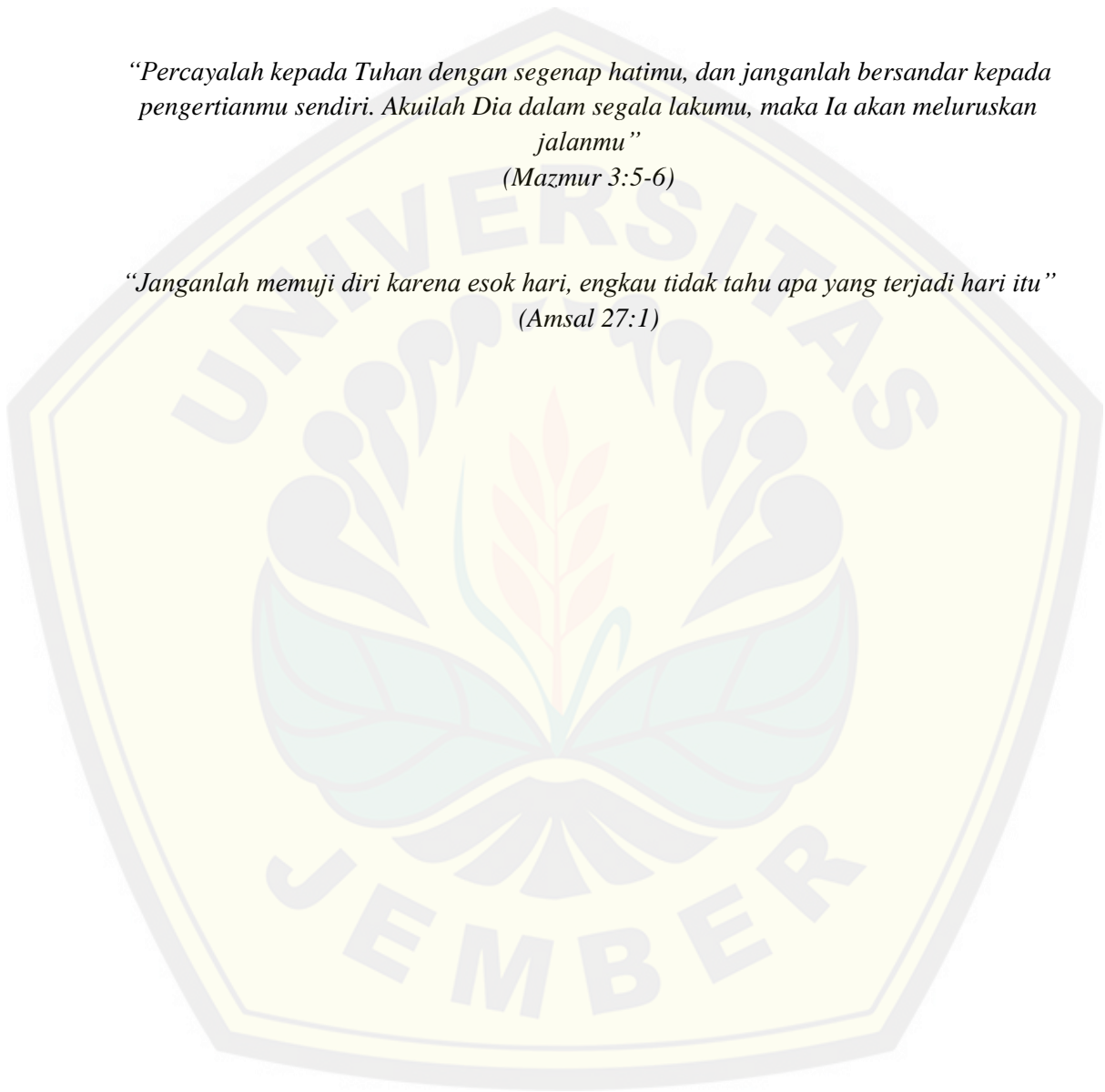
1. Bapak saya tercinta Swandi Sahara Sitanggung dan Ibu saya Enti Laide Sihombing yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral dan materi serta motivasi selama ini.
2. Adek tercinta Endang Oktarina Sitanggung yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral dan materi serta motivasi selama ini.
3. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan doa.
4. Para dosen terhormat yang telah memberikan ilmu, pendidikan, dan menjadi panutan hingga pada saat ini.
5. Teman-teman seperjuangan Agribisnis 2015 dan seluruh sahabat yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
6. Almamater tercinta Program Studi Agribinsi Fakultas Pertanian Universitas Jember.

**HALAMAN MOTTO**

*“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu”  
(1 Petrus 5:7)*

*“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu”  
(Mazmur 3:5-6)*

*“Janganlah memuji diri karena esok hari, engkau tidak tahu apa yang terjadi hari itu”  
(Amsal 27:1)*



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silviana Ondi Paska Sitanggung

NIM : 151510601063

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **”Kinerja dan Kualitas Pelayanan Pada Museum Tembakau Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan (plagiasi). Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juli 2019

Yang menyatakan

Silviana Ondi Paska Sitanggung  
NIM. 151510601063

**SKRIPSI**

**KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA MUSEUM TEMBAKAU  
JEMBER**



Oleh

Silviana Ondi Paska Sitanggang

NIM. 151510601063

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Skripsi : Lenny Widjyanthi, SP., M.Sc., Ph.D

NIP. 196812021994032001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA MUSEUM TEMBAKAU JEMBER**” telah diuji dan di sahkan pada :

Hari, tanggal : Jumat, 19 Juli 2019

Tempat : Fakultas Pertanian Universitas Jember

Dosen Pembimbing Skripsi,

**Lenny Widjavanthi, SP., M.Sc., Ph.D.**  
**NIP. 196812021994032001**

Penguji I,

Penguji II,

**Ati Kusmiati, SP., MP.**  
**NIP. 197809172002122001**

**Dr. Ir. Evita Soliha Hani, MP.**  
**NIP. 196309031990022001**

Mengesahkan

Dekan,

**Ir. Sigit Soeparjono, MS., Ph.D.**  
**NIP. 196005061987021001**

## RINGKASAN

**Kinerja dan Kualitas Pelayanan Pada Museum Tembakau Jember;** Silviana Ondi Paska Sitanggang; 151510601063; Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Jember.

Setiap tahun jumlah pengunjung Museum tembakau semakin bertambah. Pengunjung yang datang bukan saja berasal dari kota Jember, namun dari luar kota Jember bahkan dari luar negeri. Banyaknya minat masyarakat yang berkunjung dengan tujuan ingin mengetahui dan mengenal Museum tembakau membuat para karyawan ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengunjung, mulai dari kinerja yang diberikan secara maksimal, sarana dan prasarana yang menunjang dari kepuasan yang dirasakan pengunjung, serta pelayanan yang maksimal yang diberikan dalam rangka memberikan rasa kepuasan bagi para pengunjung Museum tembakau.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengetahui kinerja karyawan Museum tembakau di Jember dan (2) mengetahui kualitas pelayanan Museum tembakau di Jember. Penentuan daerah penelitian dilakukan dengan *purposive method*, yaitu di Museum tembakau Kabupaten Jember. Metode penelitian yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Penentuan informan penelitian menggunakan metode *purposive sampling* sejumlah empat informan dan *accidental sampling* sejumlah tiga informan termasuk satu informan kunci. Analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman serta menggunakan uji keabsahan data, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Produktivitas kinerja yang dilakukan karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan secara efisien, kualitas layanan yang diberikan secara profesional, responsivitas dalam penyediaan fasilitas dan peningkatan sumber daya manusia yang belum maksimal, adanya evaluasi kinerja yang dilakukan secara rutin untuk mendukung terlaksananya tanggung jawab, dan penerapan nilai dan norma yang berlaku (akuntabilitas) sudah dikatakan baik, namun belum sepenuhnya dipatuhi oleh



setiap karyawan Museum tembakau. (2) Pelayanan yang diberikan demi terciptanya kepuasan pengunjung sudah maksimal dari mulai peningkatan peran aktif karyawan dalam merawat Museum tembakau, publikasi, serta fasilitas yang disediakan. Pada *reliability* dan *responsiveness* bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan motto yang telah ditanamkan pada diri karyawan yaitu “Kepuasan adalah komitmen kami”. Pelaksanaan layanan yang diberikan dari segi *assurance* bukti bahwa adanya jaminan legalitas dari karyawan dengan banyaknya pengalaman dan pelatihan yang diberikan dan *empathy* yang diberikan kepada pengunjung secara maksimal agar kualitas pelayanan semakin baik lagi.

**Kata kunci :** *kinerja, kualitas pelayanan publik, miles dan huberman.*



**SUMMARY**

***Performance and Quality of Services to The Museum Tobacco Jember; Silviana Ondi Paska Sitanggang; 151510601063; Agribusiness Studies of Social Economics Department Faculty of Agriculture, Jember University.***

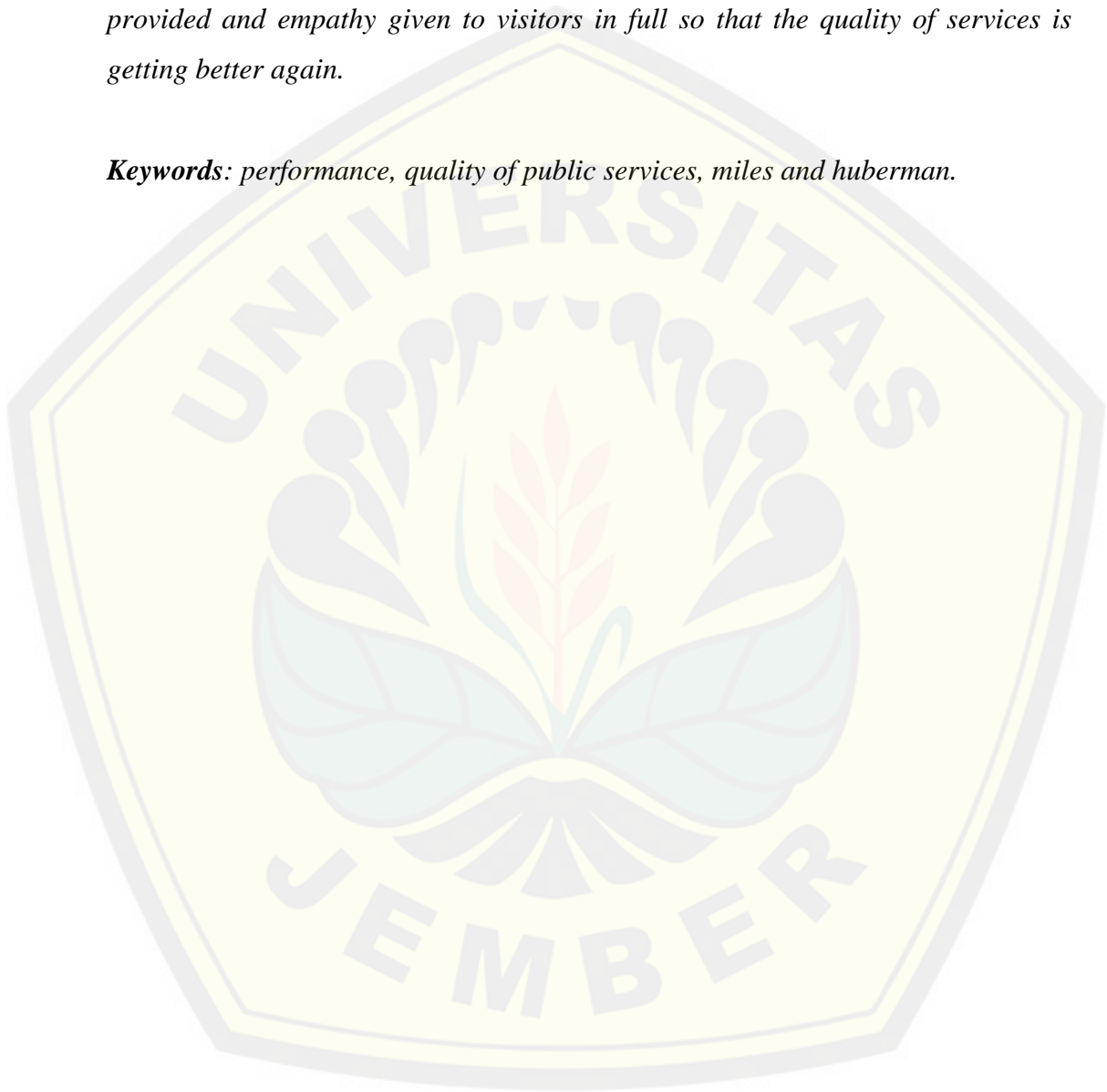
*Every year the number of visitors to the tobacco Museum is increasing. The visitors had come not only from Jember, but from outside of Jember, even from another country. The enthusiast of visitors to know about the tobacco Museum made its employees want to provide the best service for visitors, starting from the Museum performance, facilities and infrastructure that support visitors satisfaction.*

*This study was aimed to (1) know the performance of the tobacco Museum employees in Jember and (2) to know the quality of service of the tobacco Museum in Jember. The determination of the research area was carried out by purposive method, namely in the tobacco Museum of Jember Regency. The research method is a qualitative method with a descriptive approach. Determination of research informants using purposive sampling method of four informants and accidental sampling, namely three informants including one key informant. The data analysis used is the miles and huberman method and its validity is tested by source triangulation and technical triangulation.*

*The results of this study are (1) Performance productivity performed by employees in accordance with the duties and responsibilities that are given efficiently, quality of service provided professionally, responsiveness in providing facilities and increasing human resources that have not yet maximal. The performance evaluation is done routinely to support the implementation of responsibility and the application of values and norms which apply (accountability) already is said both. But not yet fully complied with by the Museum tobacco. (2) The provision of services in order to create maximum satisfaction on the increase in visitors have an active role in treating tobacco, Museum employees, publication and facilities provided. Reliability and*

*responsiveness in that the provision of services in accordance with the motto that has been implanted in the employees “Satisfaction in our commitment”. The implementation of the services provided in terms of assurance proof that a guaranteed the legalities of the employee with a lot of experience and training provided and empathy given to visitors in full so that the quality of services is getting better again.*

**Keywords:** *performance, quality of public services, miles and huberman.*



## PRAKATA

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) yang berjudul “Kinerja dan Kualitas Pelayanan Pada Museum Tembakau Jember”. Penyusunan karya ilmiah tertulis ini banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Sigit Soeparjono, MS., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Jember yang telah memberikan bantuan perijinan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. M. Rondhi, S.P., M.P., Ph.D selaku Ketua Program Studi Agribisnis Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Jember yang telah memberikan bantuan sarana dan prasarana dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
3. Lenny Widjyanthi, SP., M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, nasehat, pengalaman, saran, serta motivasi selama penulisan skripsi ini.
4. Ati Kusmiati, SP., MP selaku Dosen Penguji Utama yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan, nasehat, pengalaman, saran, serta motivasi selama penulisan skripsi ini.
5. Dr. Ir. Evita Soliha Hani, MP selaku Dosen Penguji Anggota sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, nasehat, pengalaman selama masa studi serta memberikan motivasi selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak saya tercinta Swandi Sahara Sitanggang dan Ibu saya Enti Laide Sihombing, Adik saya tercinta Endang Oktarina Sitanggang, Amangboru saya tercinta Amang Siburian yang tiada hentinya memebrikan kasih sayang, doa, dukungan moral dna materi serta motivasi selama ini.
7. Keluarga besar Sitanggang dan keluarga besar Sihombing yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa selama ini.

8. Teman-teman terbaikku dan seperjuangan Issabela Krisna Irawan, Ditta Eka Sari, Inu Purwati Ningsih, Choiriya Ristanti, Nurhidayat Sa'adah, Nurvita Firdaniah, Nova Sofiatul yang selalu memberikan bantuan dukungan dan semangat dalam berproses bersama.
9. Teman-teman KTB ku yang tersayang mbak Respati, Grace Nofrida Tampubolon, Monica Naibaho yang selalu menemani dan memberikan hal-hal positif serta dukungan terbaik.
10. Sahabat terbaik Bobby Akhbar, terimakasih atas kebersamaan dan waktu yang telah diberikan, terimakasih atas doa-doa dan dukungan yang diberikan. Terimakasih sudah mau mendengar segala keluh kesah ku dan menerima ku dengan apa adanya.
11. Teman terbaikku Debby Putri Angelina Simamora, terimakasih atas doa dan nasehat yang telah diberikan serta pengalaman hidup yang berarti yang diberikan.
12. Paguyuban HORAS, terimakasih telah menerima ku dan memberikan nasehat selama berproses di Jember.
13. Teman-teman KKN 39 Kecamatan Pakis, terimakasih atas kebersamaan 45 hari didalam ruangan yang sama dan saling bekerja sama mewujudkan program kerja di Pakis.
14. Teman-teman seperjuangan Agribisnis 2015, terimakasih untuk dukungan dan kebersamaan selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ilmiah tertulis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jember, Jumat 19 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING .....	v
PENGESAHAN .....	vi
RINGKASAN .....	vii
SUMMARY .....	ix
PRAKATA .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat.....</b>	<b>6</b>
1.3.1 Tujuan.....	6
1.3.2 Manfaat.....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Landasan Teori .....</b>	<b>12</b>
2.2.1 Komoditas Tembakau .....	12
2.2.2 Museum .....	14
2.2.3 Kinerja ( <i>Performance</i> ) .....	16
2.2.4 Pelayanan Publik.....	18
2.2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>

3.1 Metode Penentuan Daerah Penelitian.....	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Metode Penentuan Informan .....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5 Metode Analisis Data .....	27
3.6 Uji Keabsahan Data .....	28
3.7 Terminologi .....	29
<b>BAB 4. GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>31</b>
4.1 Sejarah Museum Tembakau Jember .....	31
4.2 Struktur Organisasi dan Ketenagakerjaan .....	32
4.3 Alur pelayanan dan Peraturan Museum tembakau .....	34
4.4 Karakteristik Informan.....	37
<b>BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
5.1 Kinerja Karyawan Museum tembakau di Jember .....	39
5.1.1 Indikator Produktivitas Karyawan Museum tembakau .....	39
5.1.2 Indikator Kualitas Layanan Karyawan Museum Tembakau ..	45
5.1.3 Indikator Responsivitas Karyawan Museum tembakau.....	51
5.1.4 Indikator Responsibilitas Karyawan Museum tembakau .....	56
5.1.5 Indikator Akuntabilitas Karyawan Museum tembakau .....	61
5.2 Kualitas Pelayanan Museum tembakau di Jember .....	64
5.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Pada Kualitas Pelayanan Museum tembakau .....	64
5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) Pada Kualitas Pelayanan Museum tembakau Jember .....	72
5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Dalam Pelayanan Museum tembakau .....	76
5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Dalam Pelayanan Museum tembakau Jember .....	79
5.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) Dalam Pelayanan Museum tembakau Jember .....	81
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>

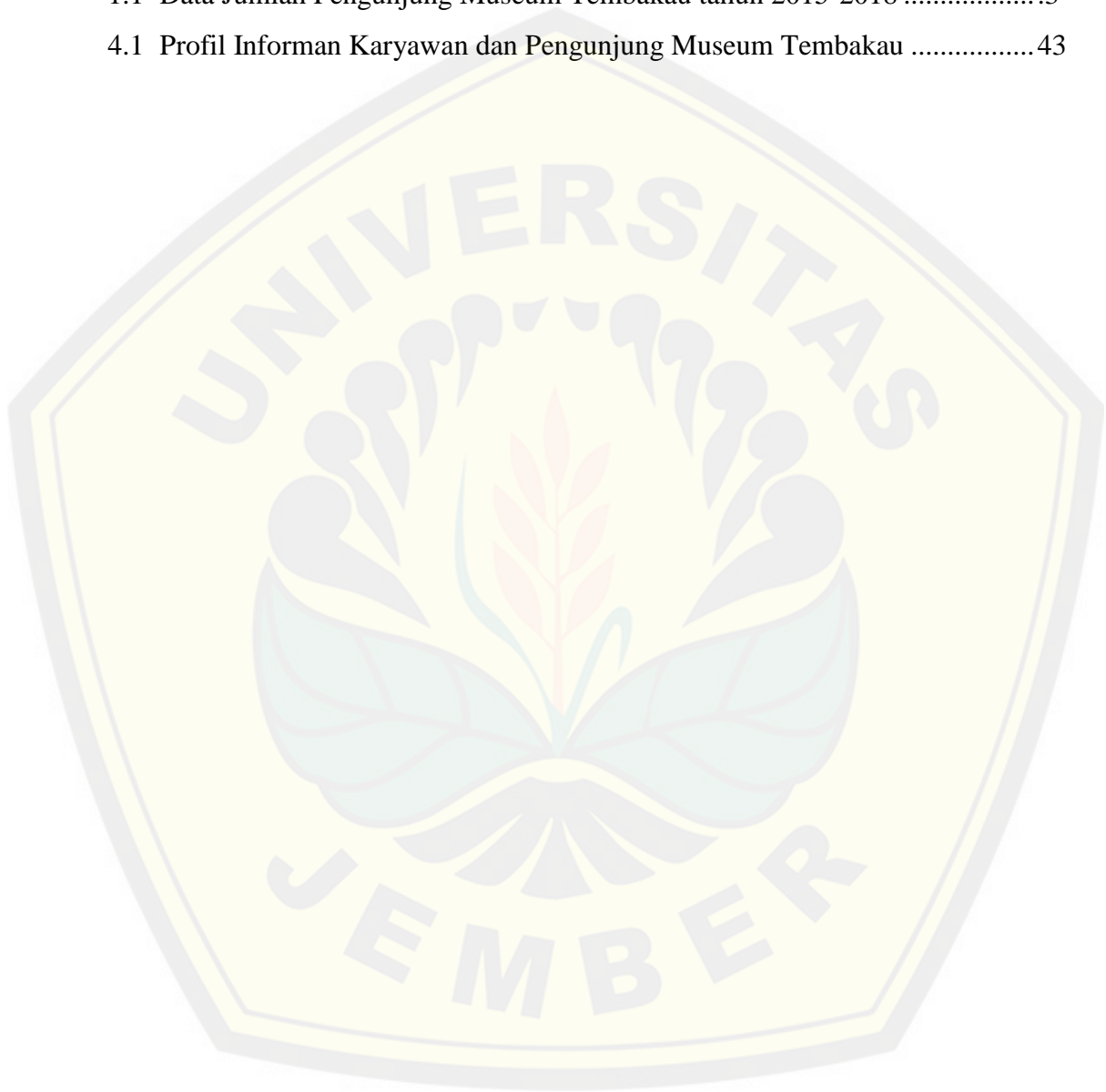
<b>6.1 Kesimpulan.....</b>	<b>85</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>





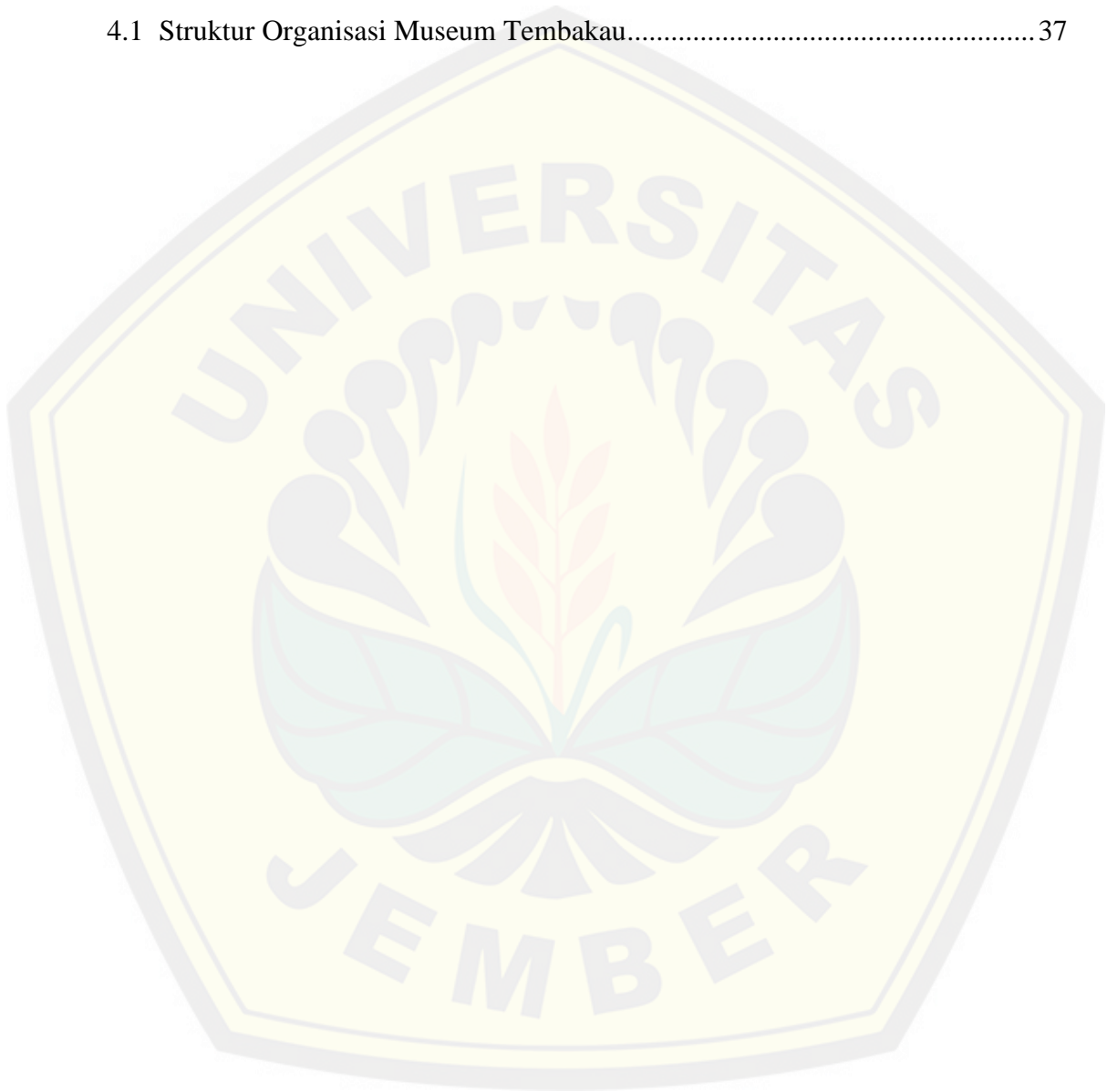
**DAFTAR TABEL**

1.1 Data Jumlah Pengunjung Museum Tembakau tahun 2015-2018 .....	3
4.1 Profil Informan Karyawan dan Pengunjung Museum Tembakau .....	43



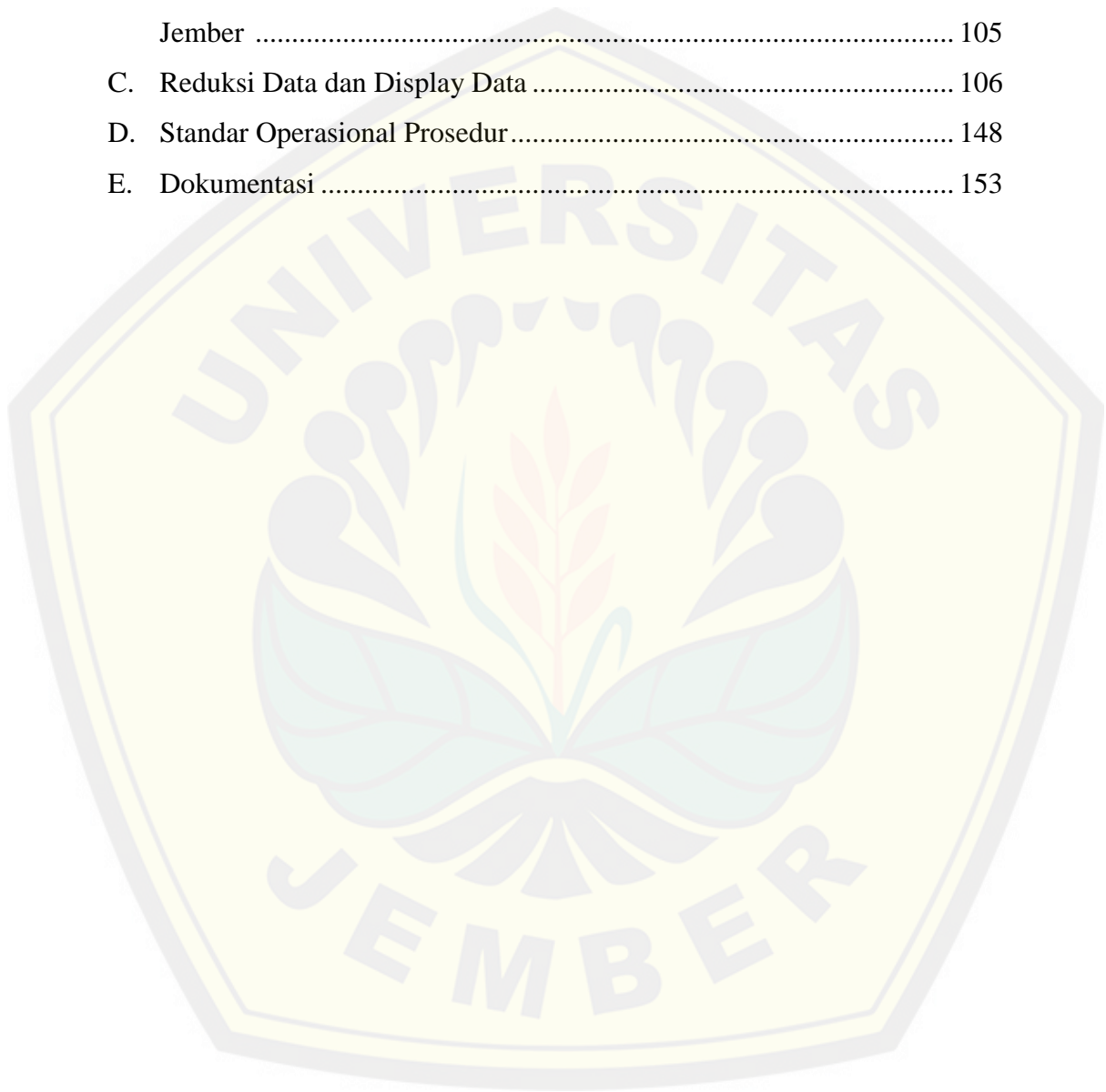
**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	27
3.1 Analisis Data Menurut Miles and Huberman .....	31
4.1 Struktur Organisasi Museum Tembakau.....	37



**DAFTAR LAMPIRAN**

A. Panduan Wawancara .....	98
B. Daftar Informan Karyawan dan Pengunjung Museum Tembakau Jember .....	105
C. Reduksi Data dan Display Data .....	106
D. Standar Operasional Prosedur .....	148
E. Dokumentasi .....	153



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tembakau (*Nicotiana tabacum*) merupakan salah satu dari komoditas perkebunan yang penting di Indonesia. Tanaman tembakau ditemukan di Indonesia sekitar abad ke-16 yang dibawa oleh bangsa Portugis dan Spanyol dimana tanaman tersebut pertama kali ditanam di pulau Jawa pada tahun 1609, kemudian mulai menyebar ke pulau-pulau lainnya di Indonesia. Indonesia memiliki berbagai macam tembakau yang tiap daerah memiliki kualitas yang berbeda-beda. Kualitas tembakau dapat ditentukan dari lokasi penanaman, waktu tanam, kultivar, dan pengolahan pascapanen. Berbagai macam jenis-jenis tembakau yang dihasilkan berdasarkan tempat penghasilannya seperti Tembakau Deli, Tembakau Temanggung, tembakau Vorstenlanden, Tembakau Besuki, Tembakau Madura, Tembakau Jember, Tembakau Bojonegoro, Tembakau Lombok Timur. Tembakau Deli merupakan penghasil tembakau cerutu, tembakau temanggung yaitu penghasil tembakau rajangan untuk sigaret. Tembakau Vorstenlanden (Yogya-Klaten-Solo) yaitu penghasil tembakau untuk cerutu. Tembakau Besuki yaitu penghasil tembakau srintil untuk sigaret. Tembakau Madura yaitu penghasil tembakau untuk sigaret, tembakau Bojonegoro sebagai penghasil tembakau sigaret, Tembakau Lombok Timur sebagai penghasil tembakau untuk sigaret dan Tembakau Jember sebagai penghasil tembakau kasturi untuk sigaret (Kamal *dkk*, 2015)

Tembakau di Jember merupakan daerah terbesar penghasil tembakau jenis Naa-Oogst maupun Voor-Oogst. Jember terkenal sebagai kota tembakau dimana tembakau di Jember merupakan penghasil tembakau terbesar dengan produk yang berkualitas. Salah satu jenis budidaya tembakau yang dihasilkan di Kabupaten Jember khususnya tembakau kasturi. Tembakau kasturi merupakan salah satu tembakau asli Jember yang dapat digunakan sebagai bahan pembuatan rokok sigaret. Tembakau yang ada di daerah tersebut mampu memberikan kontribusi yang dapat meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup masyarakat. Tembakau Jember sudah dipasarkan tidak hanya dalam lingkup nasional saja,

namun sudah masuk pada pasar diekpor ke beberapa negara luar seperti Jerman dan Bremen (Sudiasih *dkk*, 2016).

Produk utama tembakau yang dihasilkan dan diperdagangkan adalah daun tembakau dan rokok, dimana memiliki peranan dalam perekonomian nasional yang menjadi salah satu sumber devisa, sumber penerimaan pemerintah dan pajak (cukai), sumber pendapatan petani dan sumber lapangan kerja bagi masyarakat. Tembakau banyak diproduksi dan dapat digunakan oleh perusahaan rokok dimana sebagian besar merupakan produsen rokok sigaret. Pengelolaan industri rokok di Indonesia tumbuh dengan pesat. Tumbuhnya pengelolaan industri rokok juga diikuti oleh berkembangnya pertanaman tembakau yang diusahakan petani di banyak daerah dan telah berperan sebagai sumber pendapatan masyarakat, perekonomian daerah serta perekonomian nasional (Rachmat, 2010).

Pengembangan tembakau di Indonesia masih memegang peranan penting bagi perekonomian nasional sebagai penghasilan devisa dan cukai. Tembakau memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat dan sektor perkebunan, oleh karena itu perlu adanya bentuk pengenalan untuk masyarakat mengenai tembakau dengan tujuan agar masyarakat mengerti arti pentingnya tembakau dan menjadikan tembakau menjadi jenis tanaman yang sangat penting bagi kelangsungan hidup petani dan masyarakat. Tembakau merupakan jenis dari budaya pertanian yang harus dikenalkan kepada masyarakat agar masyarakat memahami bahwa tembakau memiliki peranan yang sangat penting bukan cuma bagi masyarakat saja, namun meluas hingga sampai global. Salah satu bentuk dari pengenalan tembakau yang dihasilkan yaitu dengan cara dimuseumkan, dimana museum tersebut berguna untuk menyimpan dan meletakkan hasil dari tanaman dan produk-produk tembakau dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui pertembakauan di Indonesia.

Menurut Limantara *dkk* (2017), Museum merupakan salah satu sarana penting yang dibutuhkan masyarakat untuk dapat menjaga warisan alam, budaya dan kemanusiaan dengan tujuan untuk rekreasi dan edukasi. Selain sebagai sarana rekreasi, museum juga merupakan pusat informasi dan sarana bersifat edukatif bagi masyarakat. Museum memiliki tujuan yaitu memberikan pengetahuan kepada

masyarakat untuk mengetahui dan mengenalkan berbagai sejarah yang ada di museum. Aspek-aspek yang ada di museum memiliki peran penting dalam mengedukasi pengunjung seperti koleksi-koleksi yang terdapat di dalam museum, sarana penyampaian cerita atau informasi mengenai sejarah yang menarik dan mengundang pengunjung atau masyarakat untuk ingin tahu, sehingga dapat menambah pengetahuan masyarakat atau pengunjung mengenai koleksi atau benda-benda yang dipajang di dalam museum. Aspek-aspek tersebut sangat penting untuk diterapkan pada museum karena berkaitan dengan minat pengunjung ke museum.

Salah satu museum yang ada di Indonesia yaitu keberadaan Museum tembakau di Jember. Museum tembakau merupakan museum tembakau pertama yang ada di Indonesia yang dapat dikunjungi untuk mengetahui sejarah tembakau di Indonesia, di dalamnya banyak terdapat benda-benda dan produk yang dapat dilihat seperti koleksi-koleksi yang berkaitan dengan tembakau, film dokumenter yang menyajikan tentang sejarah tembakau di Indonesia yang dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai tembakau. Museum tembakau juga menyajikan sertifikasi mutunya hingga diversifikasi produk tembakau selain diolah menjadi rokok dan cerutu seperti parfum, sabun, pembuatan pupuk dan lainnya.

Tabel 1.2 Data jumlah pengunjung Museum tembakau tahun 2015-2018

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengunjung (orang)</b>
2015	196
2016	680
2017	753
2018	563

Sumber : Museum tembakau Jember, 2018

Berdasarkan dari data tabel 1.2 bahwa jumlah pengunjung ke Museum tembakau pada tahun 2015-2018 bahwa setiap tahun Museum tembakau selalu dikunjungi oleh pengunjung yang ingin melihat berbagai macam koleksi-koleksi yang ada di Museum tembakau, dimana pada tahun 2015 jumlah pengunjung Museum tembakau adalah sebanyak 196 orang. Pada tahun 2015 jumlah pengunjung Museum tembakau adalah jumlah yang paling sedikit dalam

mengunjungi museum tersebut. Jumlah pengunjung pada tahun 2016 adalah sebanyak 680 orang dimana pada tahun tersebut jumlah pengunjung meningkat dengan tajam dari tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2017, jumlah pengunjung Museum tembakau adalah sebanyak 753 orang, dimana pada tahun tersebut jumlah pengunjung museum tembakau mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya dan merupakan jumlah pengunjung terbanyak yang melakukan kunjungan ke Museum tembakau. Pada tahun 2018 jumlah pengunjung Museum tembakau adalah sebanyak 563 orang, dimana pada tahun tersebut jumlah pengunjung mengalami penurunan jumlah dari tahun sebelumnya, adanya penurunan jumlah pengunjung Museum tembakau disebabkan oleh bentuk kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya maksimal sehingga berdampak pada penurunan jumlah pengunjung.

Pengunjung Museum tembakau sebagian besar merupakan pengunjung atau masyarakat yang ada diluar Jember dimana pengunjung yang berkunjung berasal dari Surabaya, Bandung, Lumajang, Situbondo, Bengkulu, Bandung, Malang dan terdapat juga dari luar negeri seperti pengunjung yang berasal dari Korea, Jepang dan Philipina. Penurunan maupun kenaikan jumlah pengunjung dipengaruhi karena adanya beberapa aspek-aspek yang menjadi indikator penilaian dari pengunjung. Aspek-aspek tersebut sangat penting dalam menciptakan minat atau ketertarikan bagi masyarakat atau pengunjung dimana aspek tersebut berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk penerima layanan atau pengunjung museum, karena untuk menciptakan rasa ketertarikan dan kenyamanan bagi setiap masyarakat atau pengunjung, maka perlu adanya bentuk kualitas dari pelayanan yang diterapkan di museum. Pelayanan sangat penting karena berkaitan dengan penilaian keseluruhan isi dari museum tersebut. Pelayanan juga tidak hanya berkaitan dengan interior-interior yang ada didalam museum, tata letak dari setiap benda dan koleksi saja, namun berkaitan juga dengan karyawan atau tenaga kerja yang ada di museum. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa kepuasan bagi para pengunjung museum.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menggambarkan bentuk dan jenis

pelayanan pemerintah (*sector public*) kepada masyarakat atau individu dan berorientasi pada kepentingan umum. Jenis pelayanan publik dibedakan menjadi dua yaitu: (a) pelayanan publik yang penyelenggaranya dapat dilakukan secara bersama-sama antara pemerintah dan swasta akan tetapi kewajiban utama ada di pemerintah seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan perhubungan dan lainnya; (b) pelayanan publik yang hanya dikelola oleh pemerintah pada umumnya dimana jenis pelayanan ini lebih bersifat pengaturan seperti berbagai bentuk pelayanan perijinan. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah yang diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan dimana hal tersebut sudah ada dalam Undang-undang No.25 tahun 2000 yaitu mengenai pembangunan nasional (Propernas) 2000-2004 tentang pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pemerintah melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja (Putra *dkk*, 2015).

Salah satu bentuk dari pelayanan publik di Kabupaten Jember adalah pelayanan yang dilakukan di Museum tembakau. Hal tersebut sesuai dengan banyaknya potensi tembakau di Jember yang menghasilkan kualitas-kualitas tembakau yang bagus dibandingkan dengan daerah yang lainnya dan mampu meningkatkan jumlah tenaga kerja masyarakat dalam hal pengelolaan tembakau. Pada awalnya Museum tembakau tidak dijadikan sebagai bentuk dari pelayanan publik, namun hanya dijadikan sebagai tempat penyimpanan internal kantor saja, namun pada saat ini sudah digolongkan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik milik pemerintah. Pada tahun 2014, Museum tembakau pernah dinobatkan sebagai prestasi terbaik dalam lomba Unit Pelayanan Publik Percontohan Se-Jawa



Timur yang dilaksanakan oleh UPT sebagai wujud dari pelayanan publik terbaik. Namun, sebagian besar masyarakat asli Jember belum mengetahui adanya keberadaan dari Museum tembakau itu sendiri yang dimana banyak menceritakan sejarah pertembakauan di Indonesia, selain itu kurangnya tenaga kerja pada museum tersebut mengakibatkan pemenuhan kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal. Pelayanan yang diberikan bagi pengunjung harus sejalan dengan motto yang diberikan oleh karyawan Museum tembakau, yaitu “Kepuasan adalah komitmen kami” dimana motto tersebut menjelaskan adanya kualitas yang harus dimiliki oleh para pekerja atau karyawan Museum tembakau dalam memberikan sebuah pelayanan dengan standar kualitas yang baik sehingga membuat para pengunjung merasa puas akan wujud dari pelayanan tersebut dan terciptanya suatu pembangunan dengan melalui peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan yang dapat membantu menjadikan Museum tembakau sebagai tempat edukasi yang semakin terkenal dan banyak dikunjungi bukan hanya pengunjung dari luar kota saja tetapi dari dalam kota seperti masyarakat Jember dan juga menjadi edukasi bagi masyarakat. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti ingin mengkaji terkait dengan kinerja dan kualitas pelayanan dalam mendukung minat masyarakat untuk mengunjungi dan mengetahui keberadaan Museum tembakau di Kabupaten Jember melalui peningkatan dari kinerja karyawan yang baik serta kualitas dari pelayanan Museum tembakau di Jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja karyawan Museum tembakau di Jember?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Museum tembakau di Jember?

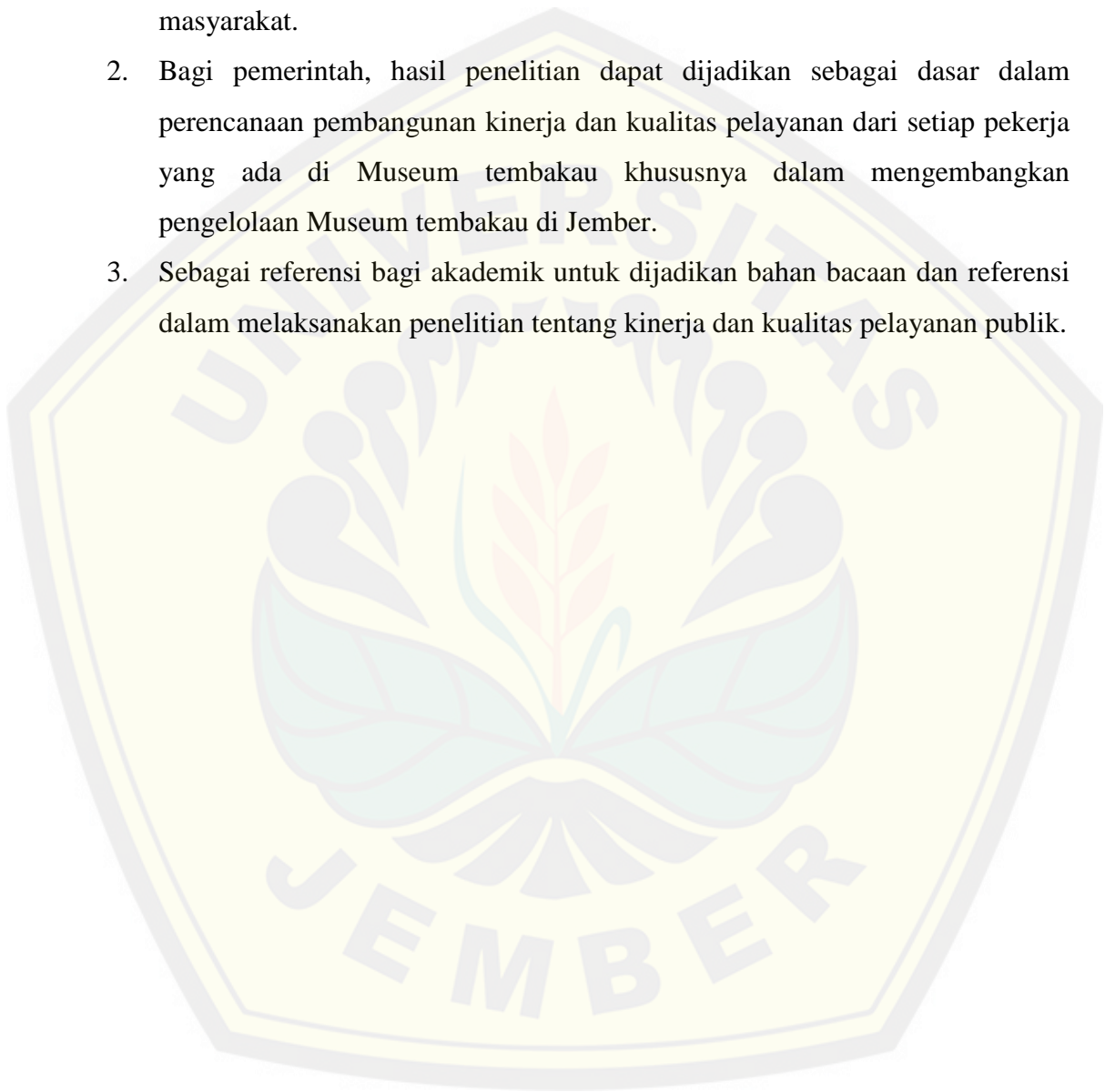
## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan Museum tembakau di Jember
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Museum Tembakau di Jember

### 1.3.2 Manfaat

1. Bagi mahasiswa, dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pentingnya peningkatam kinerja yang menjadi dasar dari terciptanya pelaksanaan berjalannya Museum tembakau Jember dalam mengedukasi masyarakat.
2. Bagi pemerintah, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan kinerja dan kualitas pelayanan dari setiap pekerja yang ada di Museum tembakau khususnya dalam mengembangkan pengelolaan Museum tembakau di Jember.
3. Sebagai referensi bagi akademik untuk dijadikan bahan bacaan dan referensi dalam melaksanakan penelitian tentang kinerja dan kualitas pelayanan publik.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Menurut Zulfauziah (2018) yang berjudul “Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang di Kabupaten Pinrang” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perhubungan dalam pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor jenis angkutan barang dengan menggunakan lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas secara umum sudah cukup baik. Ditinjau dari aspek produktivitas dan responsibilitas masih belum maksimal dikarenakan kurangnya pemeliharaan alat-alat pengujian beberapa yang rusak serta pengujian kendaraan yang dilakukan tidak menyeluruh serta masih adanya oknum pegawai yang membiarkan masyarakat tidak mengikuti prosedur pengujian yang telah ditetapkan dan kedisiplinan pegawai yang masih rendah. namun dari segi kualitas layanan, responsivitas dan akuntabilitas sudah cukup baik seperti pada pemberian informasi mengenai pengujian kendaraan, pengetahuan dan keahlian pegawai pengujian, pegawai yang tanggap dalam melayani masyarakat dan pelaporan pertanggungjawaban Dinas Perhubungan yang rutin dilakukan secara berkala. Dinas Perhubungan telah berupaya meningkatkan kinerjanya, tetapi terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan kinerja dinas perhubungan masih belum optimal.

Menurut Novianto (2009) yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Kota Surakarta” hasil penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas kerja pegawai di DLLJ ( Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan) Kota Surabaya cukup baik dilihat dari hasil kerja dan pelaksanaannya, pelaksanaan tugas mendadak, kreativitas pegawai, kepuasan kerja pegawai, dan kepuasan pengguna (masyarakat). Parameter yang digunakan dalam penilaian kinerja yaitu *relevance*, efisiensi, efektivitas dan *utility and sustainability*. Efektivitas kerja bagian dari dari penilaian kinerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja yaitu kepuasan kerja pegawai, tugas-tugas mendadak, komunikasi dan koordinasi antara unit pelaksana teknis, kerjasama

dalam team work maupun antar unit pelaksana atau antar bagian, kreativitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan serta dukungan masyarakat dalam bentuk penggunaan jalan sesuai dengan aturan maupun ketertiban administrasi.

Menurut Destiasari (2011) yang berjudul “Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang” hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pegawai belum menunjukkan kinerja yang maksimal, masih terdapat tumpang tindih pekerjaan yang terjadi, pengetahuan pegawai terhadap pekerjaannya sudah cukup baik. Inisiatif yang masih kurang disebabkan karena kurangnya rasa percaya diri dalam menyampaikan sesuatu dan ada juga yang menyampaikan akan tetapi menunggu diberikan kesempatan terlebih dahulu untuk menyampaikan. Sikap keramahmatan pegawai menunjukkan sikap yang belum prima dalam melayani masyarakat. Pengukuran kinerja dengan indikator kinerja yang digunakan yaitu kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pengetahuan terhadap pekerjaan, kreativitas, kerjasama, keteguhan dalam pekerjaan, inisiatif dan kualitas pribadi. Kinerja pegawai Kecamatan Cipocok yang belum optimal, maka perlu adanya penambahan SDM atau pegawai untuk menghindari tumpang tindih suatu pekerjaan, peningkatan kualitas pegawai dan pemberian penghargaan kepada pegawai yang rajin dan profesional demi pengoptimalan kinerja.

Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan teori dan indikator-indikator yang digunakan pada penelitian terdahulu, maka peneliti akan menggunakan teori kinerja dengan indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hal tersebut sesuai dengan pengukuran kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006) dalam Zainudin (2015 : 56) bahwa yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Menurut penelitian Crystalia (2015) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi *Tangibel*,

*Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* berserta indikatornya namun terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana yang disediakan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau evaluasi setiap tiga bulan dan memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lainnya yaitu adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Menurut penelitian Sabri (2017) yang berjudul “Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari” hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa bahwa kinerja aparat kelurahan dalam memberikan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari dalam hal melayani masyarakat belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan (belum baik). Kualitas pelayanan publik adalah tindakan oleh pegawai untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan pada instansi Kecamatan Kadia Kota Kendari dengan indikator : keterampilan (*reliability*), sikap dan perilaku, ilmu pengetahuan (*competence*), informasi dan kepercayaan pelanggan (*communication*), serta sarana dan prasarana (*tangible*). Faktor terkendalanya tugas aparat pemerintahan pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari yaitu kurang memadainya fasilitas di Kantor Lurah Kadia dalam melayani masyarakat, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses permohonan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat.

Menurut Yulianto (2012) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya” hasil penelitian menyatakan bahwa di Kantor Catatan Sipil

Pemerintah Kota Surabaya mengenai kualitas pelayanan administrasi akta kelahiran berdasarkan pada dimensi kualitas yang terdiri dari kesederhanaan dimana pemohon menyatakan bahwa prosedur pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami. Pada dimensi kejelasan dinyatakan bahwa sebagian besar pemohon sudah cukup jelas dengan syarat-syarat yang diajukan. Pada dimensi kepastian waktu dimana menurut sebagian besar pemohon belum baik karena tidak sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Pada dimensi akurasi dinyatakan bahwa pemohon menyatakan akta kelahiran atau produk pelayanan publik sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada dimensi keamanan dimana sebagian besar pemohon menyatakan sudah cukup baik dan ada kepastian hukum. Pada dimensi tanggung jawab dimana daya tanggap pegawai dalam memberi bantuan kepada pemohon akta kelahiran sudah cukup baik dan mengenai tindakan pegawai dalam menghadapi keluhan dari pemohon juga sudah cukup baik. Pada dimensi kelengkapan sarana dan prasarana dimana kondisi sarana dan prasarana sudah cukup baik serta sudah tersedianya sarana teknologi Telekomunikasi dan Informatika (TELEMATIKA). Pada dimensi kemudahan akses dimana kemudahan akses dan ketersediaan lokasi pelayanan yang strategis sudah cukup baik walaupun lokasi pelayanan tidak berada di tengah kota tetapi masih dapat dijangkau oleh masyarakat. Pada dimensi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dimana kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai sudah baik, sopan dan ramah. Pada dimensi kenyamanan dimana ketersediaan ruang tunggu dan fasilitas yang mendukung serta kebersihan kantor sudah baik, hanya saja perlu penambahan kursi karena masih terdapat pemohon yang berdiri dan tidak mendapatkan kursi, untuk sarana pendukung disediakan fasilitas seperti ruang merokok, ruang toilet dan untuk kebersihan kantor sudah cukup baik karena setiap pagi disediakan petugas pembersih kantor.

Menurut Sutopo (2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung” hasil penelitian bahwa untuk menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung dinilai dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Temanggung belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal tersebut dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC pada ruang tunggu, belum adanya alat pengeras suara untuk memanggil antrian serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan. Pada dimensi kehandalan (*reliability*), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan terperinci secara jelas. Pada daya tanggap (*responsiveness*), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut. Pada jaminan (*assurance*), berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Pada empati (*empathy*), sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat. Kendala yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik yaitu masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Selain itu terdapat juga masalah sarana prasarana yang kurang memadai.

Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan teori dan dimensi-dimensi yang digunakan pada penelitian terdahulu, maka peneliti akan menggunakan teori pelayanan publik dengan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hal tersebut berdasarkan pada kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al (1990) dalam (Hardiyansyah 2018 : 63) Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Komoditas Tembakau

Menurut Siregar (2016) tanaman tembakau diambil dari bahasa Indonesia yang merupakan serapan dari bahasa Spanyol yaitu "*tobacco*" merupakan salah satu tanaman tropis asli Amerika dan merupakan salah satu tanaman semusim

yang tergolong dalam tanaman perkebunan. Tembakau termasuk dalam sub-famili *Nicotianae* dan genus *Nicotiana* serta memiliki jenis spesies yaitu *Nicotiana tabacum*.

Menurut Suwanto dkk (2014), berdasarkan klasifikasi botaninya, tanaman tembakau dikelompokkan sebagai berikut:

Divisi : Spermatophyta  
Subdivisi : Angiospermae  
Kelas : Dicotyledonae  
Ordo : Solanales  
Genus : Nicotina  
Spesies : *Nicotiana tabacum*

Berdasarkan morfologinya, tanaman tembakau mempunyai dua bagian yaitu vegetatif dan generatif. Bagian vegetatif terdiri atas akar, batang, dan daun, sedangkan bagian generatif terdiri atas bunga dan buah. Tembakau mempunyai akar tunggang yang berukuran panjang sekitar 50-75 cm dengan ditumbuhi banyak akar serabut dan bulu akar. Batang tanaman tembakau berdiri tegak dengan tinggi sekitar 2,5 m. Batang tanaman tembakau agak bulat, agak lunak tetapi kuat dan makin kecil di ujungnya. Tembakau memiliki batang yang cabangnya sedikit bahkan tidak bercabang sama sekali. Tanaman tembakau mengalami penebalan di bagian ruasnya dan ditumbuhi daun. Batang tanaman tembakau berdiri tegak berwarna hijau dan ditumbuhi bulu-bulu halus berwarna putih diseluruh batang (Suwanto *et al*, 2014).

Tanaman tembakau mempunyai bunga yang berbentuk malai. Bunga tembakau merupakan bunga majemuk. Mahkota bunga berbentuk seperti terompet. Warna bunga merah jambu sampai merah tua pada bagian atasnya sedangkan yang lain berwarna putih. Putik bertangkai panjang, kepala putik berbentuk memanjang dengan dua bulatan atau cuping. Tanaman tembakau mempunyai daun yang berbentuk bulat panjang, berujung runcing dan bertulang sirip. Satu tanaman memiliki daun sekitar 28 – 32 helai. Keadaan tempat tumbuh dan jenis tembakau yang dibudidayakan menentukan ukuran daun tembakau.



Proses pematangan daun biasanya dimulai dari bagian ujung, kemudian bagian bawahnya (Suwarso, 2016).

### 2.2.2 Museum

Museum adalah institusi permanen yang melayani kebutuhan publik dengan sifat terbuka dengan cara melakukan usaha pengoleksian, mengkonversi, meriset, memberikan informasi dan memamerkan benda nyata kepada masyarakat untuk kebutuhan studi, pendidikan dan kesenangan atau rasa ingin tahu. Menurut Suraya dan Muhammad Sholeh (2016), pada dasarnya museum merupakan tempat pelestarian bukan hanya secara fisik, tetapi dalam sistem nilai dan norma. Tujuan pelestarian adalah agar masyarakat tidak melupakan kekayaan budaya atau tidak mengenal lagi akan kebudayaan mereka. sebagai lembaga ilmiah. Sebagai lembaga ilmiah, museum mempunyai berbagai fungsi. Berdasarkan kebijaksanaan pengembangan permuseuman Indonesia yang berpegang pada rumusan ICOM (International Council Of Museum) dimana museum memiliki sembilan fungsi yaitu (1) Mengumpulkan dan pengamanan warisan alam udaya, (2) Dokumentasi dan penelitian ilmiah, (3) Konservasi dan preparasi, (4) Penyebaran dan pemerataan ilmu untuk umum, (5) Pengenalan dan penghayatan kesenian, (6) Pengenalan kebudayaan antar daerah dan bangsa, (7) Visualisasi warisan alam dan budaya, (8) Cermin pertumbuhan peradaban umat manusia, (9) Pembangkit rasa bertakwa dan bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Museum adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan pengamanan dan pemanfaatan benda-benda bukti material dari hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa. Museum memiliki beberapa tipologi yang berbeda jenis dimana jenis-jenis museum yang terdapat di Indonesia dapat dibedakan melalui beberapa jenis klasifikasi, yaitu sebagai berikut: (1) Jenis museum berdasarkan pada koleksi yang dimiliki yaitu museum umum yakni museum yang koleksinya terdiri dari kumpulan bukti material manusia dan lingkungannya yang berkaitan dengan berbagai cabang seni, disiplin ilmu dan teknologi. Museum khusus adalah museum yang koleksinya terdiri dari kumpulan bukti material manusia atau

lingkungannya yang berkaitan dengan satu cabang seni satu cabang ilmu atau satu cabang teknologi; (2) Jenis museum berdasarkan kedudukannya memiliki tiga jenis yaitu museum nasional yang koleksinya terdiri dari kumpulan benda yang berasal, mewakili dan berkaitan dengan bukti material manusia atau lingkungannya dari seluruh wilayah Indonesia yang bernilai nasional, museum provinsi dimana koleksinya terdiri dari kumpulan benda yang berasal, mewakili dan berkaitan dengan bukti material manusia dan lingkungannya dari wilayah provinsi dimana museum berada, museum lokal dimana museum yang koleksinya terdiri dari kumpulan benda yang berasal, mewakili dan berkaitan dengan bukti material manusia dan lingkungannya dari wilayah kabupaten atau kota madya dimana museum itu berada (Subhiksu dan Utama, 2018).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1995, museum bertugas untuk menyimpan, merawat, mengamankan dan memanfaatkan koleksi museum berupa benda cagar budaya. Museum memiliki dua fungsi besar yaitu (1) sebagai tempat pelestarian dimana museum wajib melaksanakan kegiatan yang meliputi pengumpulan benda untuk menjadi koleksi, pencatatan yang meliputi pengumpulan benda untuk menjadi koleksi, pencatatan koleksi, sistem penomoran dan penataan koleksi, perawatan yang meliputi kegiatan mencegah dan menanggulangi kerusakan koleksi. Pengamanan yang meliputi kegiatan perlindungan untuk menjaga koleksi dari gangguan atau kerusakan oleh faktor alam dan ulah manusia; (2) sebagai sumber informasi sehingga museum melakukan kegiatan pemanfaatan melalui penelitian dan penyajian. Penelitian dilakukan untuk mengembangkan kebudayaan nasional, ilmu pengetahuan dan teknologi sedangkan penyajian wajib tetap memperhatikan aspek pelestarian dan pengamanannya.

Menurut Wibowo (2015), Museum bagian dari sebuah lingkungan hiburan dan budaya yang lebih luas, dimana dikuasai oleh pengunjung yang memiliki tuntutan tinggi, sehingga museum dalam perjalanannya telah berjuang untuk mengatasi tantangan modern. Oleh karena itu museum terdorong untuk mengubah fokus dari sebelumnya pada koleksi menjadi kepada pengunjung. Berdasarkan International Council of Museums (ICOM), definisi museum telah berkembang

sejalan dengan perkembangan dalam masyarakat bahwa museum merupakan sebuah institusi non-profit dan permanen di dalam pelayanan masyarakat dan perkembangannya terbuka bagi publik yang mengakuisisi, melestarikan, meneliti, mengkomunikasikan dan memamerkan peninggalan atau warisan untuk tujuan pendidikan, studi dan kesenangan. Museum saat ini lebih berorientasi pada publik daripada masa lalu, ketika museum terlihat sebagai tempat belajar dan pelestarian budaya dan sejarah. Selain itu, museum saat ini juga menyediakan hiburan kepada masyarakat atau pengunjung. Museum menghasilkan manfaat yang diinternalisasi oleh individu, komunitas lokal dan masyarakat secara umum. Pada level individual, museum berkontribusi untuk meningkatkan keyakinan dan kebanggaan serta pengetahuan. Pada level komunitas lokal dan masyarakat secara umum, museum mendukung partisipasi warga dalam kehidupan publik. Oleh karena itu perlu adanya suatu bentuk dari kinerja dan kualitas layanan pada museum sebagai bagian dari pelayanan publik untuk dijadikan penilaian atau sikap pelanggan terkait dengan keunggulan atau kepuasan keseluruhan dari layanan.

### 2.2.3 Kinerja (*Performance*)

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor individu dan faktor lingkungan. Faktor individu dimana individu memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisik (jasmani), dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Pada faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja, antara lain jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, fasilitas kerja yang relatif memadai (Mangkunegara, 2014).

Menurut Fattah (2017), Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah unjuk kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak bisa terlepas dari budaya organisasi, efikasi diri pegawai dan peran perilaku pimpinan yang secara sinergi akan melahirkan kepuasan kerja bagi pegawai. Kinerja seseorang dapat diukur bila orang tersebut memiliki tanggung jawab yang jelas. Tanggung jawab menjadi acuan dalam menilai hasil kerja, semakin sesuai hasil kerja dengan tanggung jawab yang diberikan, maka semakin baik kinerja seseorang dalam organisasinya. Kinerja berhubungan dengan aspek perilaku seseorang dalam melaksanakan tugas organisasi sesuai dengan wewenang yang telah ditetapkan. Kinerja tidak hanya dipandang sebagai hasil, tetapi juga berkenaan dengan kemandirian, kekonsistenan dengan nilai organisasi, pemahaman terhadap isu-isu yang berhubungan dengan tanggung jawabnya, disiplin, dan berkomunikasi dengan baik.

Kinerja pegawai sebagai potensi yang dimiliki sumber daya manusia merupakan suatu kekuatan atau kemampuan untuk menghasilkan sesuatu yang bersifat materi ataupun nonmateri, baik yang bisa dihitung atau dinilai dengan uang ataupun tidak, sehingga dengan memiliki kinerja yang tinggi, maka segala yang diprogramkan dan direncanakan untuk mencapai tujuannya dapat segera terealisasi. Disamping itu, tidak semua pegawai memiliki kinerja yang tinggi, terdapat berbagai tingkat kinerja yang dimiliki pegawai (Sudaryo dkk, 2018).

Menurut Sitorus dkk (2013), terdapat lima indikator dalam menilai kinerja, yaitu :

1. Produktivitas, dimana untuk mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan

2. Kualitas layanan, dimana mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsivitas, dimana mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, dimana mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas, dimana mengukur tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma yang ada di masyarakat yang dimiliki para stakeholder.

#### 2.2.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pada penyelenggaraan pelayanan publik menurut Bab 1 ayat 2 Undang-undang No.25 Tahun 2009 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada pelayanan publik terdapat tiga unsur-unsur penting, dimana unsur pertama yaitu organisasi pemberi atau penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah atau perusahaan, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (Hardiyansyah, 2018).

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. pelayanan administratif yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk

dokumen yang diperlukan oleh publik seperti akta kelahiran, pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik seperti jaringan telepon, pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik seperti pendidikan tinggi, pelayanan sosial (Risna, 2018).

Pelayanan publik berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan dari masyarakat. Menurut Apriyani dan Sunarti (2017), pelayanan merupakan sesuatu yang harus dieksekusi oleh penyedia jasa dengan baik dimana kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen berasal dari suatu perbandingan antara penawaran oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa.

Menurut Zeithaml (1990) dalam Heffy (2009 : 7), bahwa kualitas pelayanan publik merupakan sebuah penilaian mengenai persepsi konsumen dimana menggunakan ukuran dari lima dimensi yaitu :

1. *Tangible*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness*, yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan layanan secara ikhlas.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy*, yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individu.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Tanaman tembakau adalah tanaman yang menjadi salah satu identitas dari daerah Kabupaten Jember, dimana tanaman tersebut banyak dibudidayakan pada daerah tersebut. Kualitas tembakau yang dihasilkan di daerah Kabupaten Jember memiliki kualitas yang bagus, sehingga banyak masyarakat maupun para petani yang membudidayakan tembakau. Pelestarian tembakau perlu dilakukan agar terus menjadi identitas daerah. Peningkatan produk tembakau bukan hanya menghasilkan rokok dan cerutu, namun sudah dilakukan berbagai produk turunan berbahan tembakau serta menjadikan tembakau sebagai edukasi tanaman dalam wujud eduwisata. Kabupaten Jember salah satu daerah yang menyelenggarakan bentuk dari pelayanan publik. Salah satu tempat yang menyelenggarakan pelayanan publik yaitu adanya Museum tembakau yang terdapat di Kabupaten Jember. Museum tembakau Jember dibangun oleh Lembaga Sertifikasi Mutu Barang – Lembaga Tembakau dan merupakan bagian dari *Tobacco Information Centre* di UPT PSMB-LB. Museum tembakau merupakan museum yang pertama kali ada di Indonesia dimana Museum tembakau menyimpan berbagai macam koleksi-koleksi yang berkaitan dengan tembakau. Museum tembakau tidak hanya menyimpan koleksi-koleksi dalam bentuk benda saja, namun banyak terdapat informasi dan pengetahuan terkait pertembakauan di Indonesia. Keberadaan Museum tembakau Jember pada awalnya hanya digunakan sebagai tempat penyimpanan internal kantor saja, namun sejak tahun 2014 sudah digolongkan sebagai unit pelayanan publik milik pemerintah.

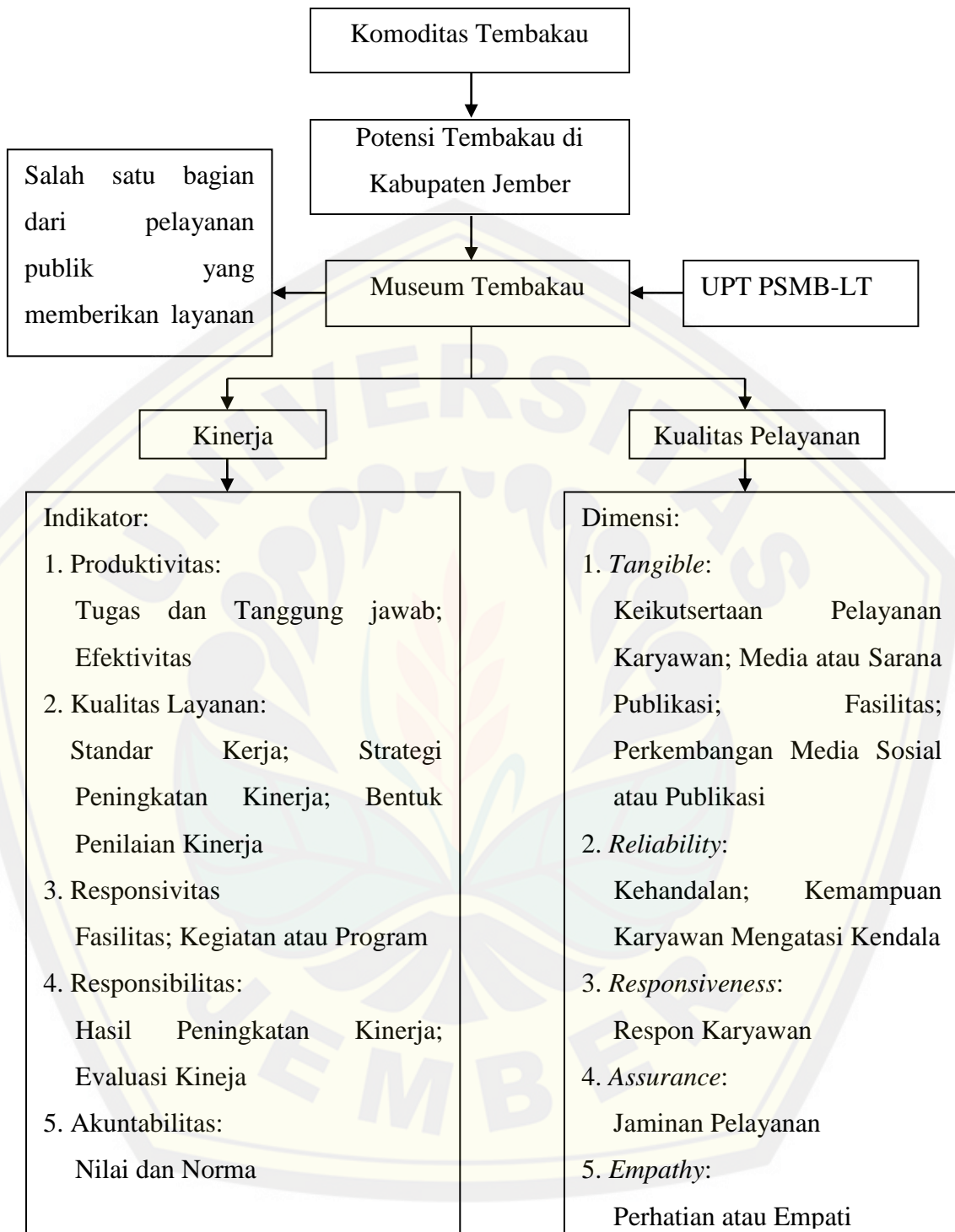
Museum tembakau Jember merupakan instansi milik pemerintah yang diijinkan untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik dalam melayani masyarakat atau pengunjung. Dalam melayani masyarakat atau pengunjung, Museum tembakau memiliki motto yaitu “kepuasan pelanggan adalah komitmen kami”, dimana motto tersebut menjelaskan adanya kualitas yang harus dimiliki oleh para pekerja atau karyawan Museum tembakau dalam memberikan sebuah pelayanan dengan standar kualitas yang baik sehingga membuat para pengunjung yang mengunjungi Museum tembakau merasa puas akan wujud dari pelayanan tersebut sehingga terciptanya suatu pembangunan pada Museum tembakau dengan

melalui peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan dapat membantu menjadikan Museum tembakau menjadi tempat edukasi yang semakin terkenal dan banyak dikunjungi bukan hanya pengunjung. Kualitas yang dimiliki oleh karyawan Museum tembakau harus sesuai dengan prosedur standar dari pelayanan publik, dimana dalam melaksanakan kualitas publik terdapat beberapa dimensi kualitas dari suatu pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dimensi *tangible* berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, pegawai yang dimiliki oleh penyedia layanan yaitu Museum tembakau, dimana aspek yang menjadi penilaian dari *tangible* yaitu keikutsertaan pelayanan karyawan di Museum tembakau, media atau sarana publikasi, fasilitas Museum tembakau, perkembangan media sosial atau publikasi Museum tembakau. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan dalam menyelenggarakan pelayanan, dimana aspek yang menjadi penilaian dari *reliability* yaitu kehandalan kualitas pelayanan dan kemampuan karyawan mengatasi kendala dalam pelayanan Museum tembakau. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan layanan atau melayani secara ikhlas, dimana aspek yang menjadi penilaian dari *responsiveness* yaitu respon karyawan dalam melayani pengunjung. Dimensi *assurance* berkaitan dengan kesopanan, pengetahuan, serta kemampuan karyawan Museum tembakau dalam memberikan kepercayaan kepada pengunjung, dimana aspek yang menjadi penilaian dari *assurance* yaitu jaminan legalitas dalam melayani pengunjung. Dimensi *empathy* berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan perhatian atau empati kepada pengguna layanan atau pengunjung, dimana aspek yang menjadi penilaian dari *empathy* yaitu perhatian yang diberikan kepada pengunjung Museum tembakau, sehingga akan memiliki *provit oriented* yang berdampak pada meningkatnya kepuasan pengunjung Museum Tembakau Jember.

Pelayanan yang dilakukan Museum Tembakau Jember berkaitan dengan kinerja yang diberikan oleh para pegawai atau karyawan dalam melayani masyarakat atau pengunjung. Kinerja yang baik berhubungan erat dengan cara karyawan didalam bekerja dan melayani, dimana kinerja yang baik berkaitan dengan kualitas dari tenaga kerja atau karyawan Museum Tembakau. Penilaian



dari hasil kinerja yang dilakukan berdasarkan pada indikator-indikator yang mendasari kinerja suatu organisasi yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Indikator produktivitas pada kinerja berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab serta efektifitas yang dilakukan karyawan Museum tembakau. Pada indikator kualitas layanan berkaitan dengan kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan, dimana aspek yang menjadi penilaian dari kualitas layanan yaitu standar kerja karyawan, strategi peningkatan kinerja, dan bentuk penilaian kinerja. Indikator responsivitas yaitu kemampuan untuk mengenali kebutuhan pengunjung dan memprioritaskan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dimana aspek yang menjadi penilaian dari responsivitas yaitu fasilitas dan kegiatan atau program peningkatan kinerja karyawan. Indikator responsibilitas yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Museum tembakau, dimana aspek yang menjadi penilaian dari responsibilitas yaitu hasil peningkatan kinerja dan evaluasi kinerja. Indikator akuntabilitas yaitu menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan ukuran nilai-nilai atau norma yang berlaku yang dimiliki oleh para stakeholder atau karyawan Museum tembakau, dimana aspek yang menjadi penilaian dari akuntabilitas yaitu nilai dan norma yang berlaku. Indikator-indikator yang ada pada kinerja suatu organisasi tersebut diharapkan memiliki tujuan untuk mengetahui mengenai perbaikan-perbaikan dan meningkatkan suatu kinerja sehingga dapat menciptakan suatu peningkatan dari kualitas pelayanan di Museum tembakau Jember.



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran

### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penentuan Daerah Penelitian

Penentuan daerah pada penelitian ini ditentukan secara sengaja (*purposive method*) dimana *purposive method* merupakan penentuan suatu lokasi penelitian yang berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Metode ini dipilih karena telah dilakukan suatu studi pustaka dan studi lapang sehingga ditemukan suatu fenomena yang terjadi dilapang. Lokasi yang dipilih untuk dijadikan tempat penelitian adalah Museum Tembakau yang ada di Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember. Museum tembakau dipilih menjadi tempat penelitian karena museum tembakau satu satunya berada di Kabupaten Jember dan juga mampu untuk membudidayakan tembakau serta mengenalkannya kepada masyarakat mengenai pentingnya tembakau bagi kehidupan.

#### 3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Menurut Semiawan (2017), Metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mencari pengertian yang mendalam tentang suatu gejala, fakta atau realita. Fakta, realita, masalah serta peristiwa hanya dapat dipahami bila peneliti menelusurinya secara mendalam dan tidak hanya terbatas pada pandangan di permukaan saja. Tujuan dari metode kualitatif untuk memahami dan mengerti gejala, fakta, realita dan peristiwa yang terjadi dilapang. Metode kualitatif pada penelitian ini digunakan untuk menggambarkan atau memahami peristiwa atau realita di Museum tembakau terkait dengan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Museum tembakau yang ada di Kabupaten Jember.

### 3.3 Metode Penentuan Informan

Metode penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* sebagai langkah awal untuk menemukan informan kunci. Menurut Endraswara (2006), *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang dilakukan dengan menyesuaikan gagasan, asumsi, sasaran, tujuan, manfaat yang hendak dicapai oleh peneliti. Metode *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informan dengan cara memilih dan melihat informan dirasa benar-benar dapat memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdapat dua macam yaitu informan kunci dan informan pendukung. Penentuan informan kunci tersebut hendaknya memenuhi kriteria sebagai informan awal yang membuka suatu informasi yang dibutuhkan. Metode *purposive sampling* ini digunakan untuk menentukan informasi kunci, informan kunci yang dipilih oleh peneliti merupakan karyawan atau staf yang bekerja dan bertanggung jawab langsung di Museum tembakau, satu kepala bidang tata usaha yang bertanggung jawab dalam merawat Museum tembakau, dan pimpinan UPT PSMB-LT yang juga bertanggung jawab terhadap pelayanan di Museum tembakau. Metode *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informan dalam memberikan informasi terkait kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di Museum tembakau. Setelah menentukan key informan, langkah selanjutnya menentukan informan pendukung dengan menggunakan metode *accidental Sampling*. Menurut Prihanti (2018), *Accidental sampling* adalah teknik penentuan informan berdasarkan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai informan yang menjadi informan pendukung, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu pantas dijadikan sebagai sumber data. Informan pendukung didapat dari para pengunjung yang ada di Museum tembakau yang melakukan kunjungan. Pada metode *accidental sampling* digunakan untuk menentukan informan dalam memberikan penilaian terkait dengan kualitas layanan yang diberikan di Museum tembakau. Informan-informan tersebut diharapkan dapat memberikan berbagai informasi terkait penelitian yang dilakukan.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian, karena data yang terkumpul akan dijadikan bahan analisis dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Metode observasi merupakan metode atau cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek atau fenomena yang diamati. Pertimbangan memilih metode ini karena dengan metode observasi peneliti dapat mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang sebenarnya (Prasetyo, 2015). Kegiatan observasi yang dilakukan penelitian di Museum tembakau yaitu melakukan pemahaman terhadap pengetahuan dan wawasan narasumber terkait permasalahan-permasalahan yang ada di lokasi penelitian. Informasi yang didapatkan berupa hasil observasi mengenai peristiwa yang terjadi di lapang yang dilihat dari aspek peneliti.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan, mendalam, tidak terstruktur atau bebas mengekspresikan pikiran atau tanggapannya dan individual pada saat informan ditanyai pewawancara guna mengungkapkan perasaan, sikap atau keyakinannya. Pertimbangan memilih metode ini karena peneliti dapat mengetahui apa yang sebenarnya terjadi di lokasi penelitian yang dapat diperoleh dari narasumber (Istijanto, 2005). Penggunaan metode wawancara bertujuan untuk menambah dan melengkapi informasi setelah melakukan observasi. Wawancara dilakukan kepada beberapa karyawan dan pengunjung yang ada di Museum tembakau. Kegiatan wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja karyawan yang ada di Museum tembakau serta kualitas pelayanan di Museum tembakau.

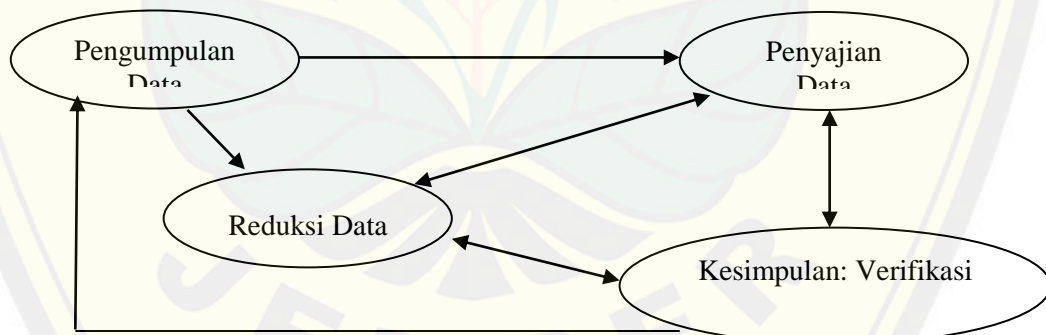
#### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat, foto, rekaman audio

maupun video yang berguna untuk menangkap semua detail kegiatan penelitian (Semiawan, 2017). Pertimbangan dalam memilih metode ini karena sebagai bentuk kebenaran dan bukti fisik melakukan penelitian. Data yang ingin diperoleh yaitu profil dari Museum tembakau, foto-foto kegiatan yang dilaksanakan oleh karyawan di Museum tembakau, dokumen tentang pelayanan dan karyawan di Museum tembakau.

### 3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yakni analisis data model Miles dan Huberman. Menurut Fitrah dan Luthfiyah (2017) Model Miles dan Huberman merupakan suatu teknik analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai didapatkan data jenuh. Teknik analisis data model Miles dan Huberman terdiri dari empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*). Langkah-langkah dalam analisis model Miles dan Huberman yaitu:



Gambar 3.1 Analisis Data Menurut Miles and Huberman

#### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti. Reduksi data (*data reduction*) merupakan struktur atau peralatan yang memungkinkan kita untuk memilah, memilih, memusatkan perhatian, mengatur dan menyederhanakan data. Peneliti mereduksi data hasil dari wawancara yang

telah diperoleh dengan mengambil poin-poin penting dari keseluruhan isi wawancara. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data mengenai kinerja dan kualitas pelayanan di Museum tembakau.

## 2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data (*data display*) merupakan langkah-langkah yang mengorganisasikan data, yakni penyajian sekelompok informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti setelah data direduksi yaitu menyajikan data. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data dari Museum tembakau yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan pelayanan Museum tembakau.

## 3. Penarikan dan pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*)

Penarikan dan pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusion*) merupakan langkah yang dilakukan dalam penelitian ketika data dikatakan jenuh. Peneliti akan menarik kesimpulan dari berbagai pengumpulan data yang dilakukan yang dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deksripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

### 3.6 Uji Keabsahan Data

Metode keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Wijaya (2018), triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data. Triangulasi sumber yaitu peneliti mendapatkan data dari

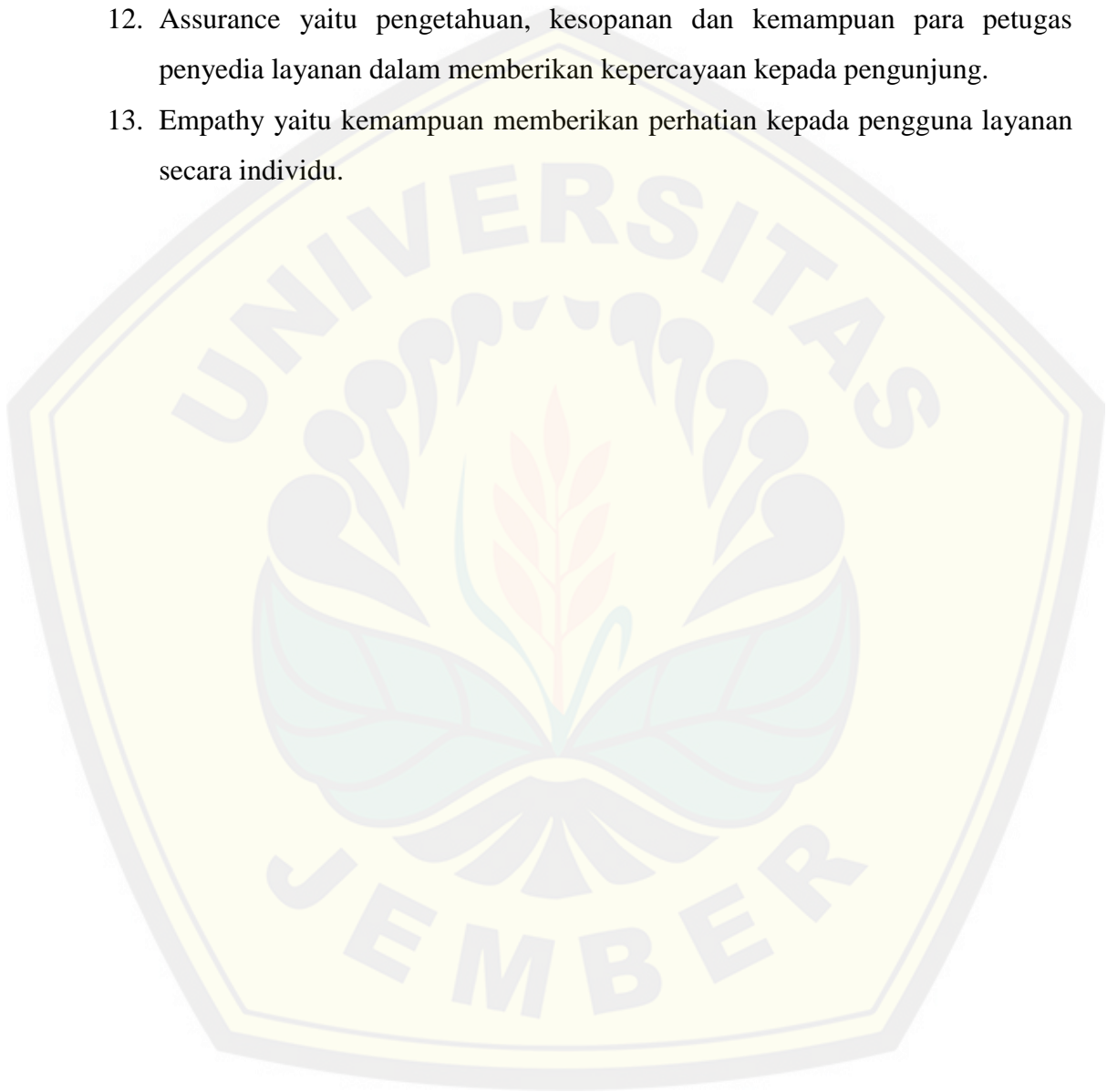
sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Triangulasi waktu yaitu teknik yang digunakan untuk mempengaruhi kredibilitas data dimana data yang dikumpulkan dengan wawancara dipagi hari akan memberikan data yang lebih valid karena narasumber masih dalam keadaan fit dan belum memiliki banyak masalah pada pekerjaan. Teknik triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik .

### 3.7 Terminologi

1. Museum merupakan salah satu sarana penting yang dibutuhkan masyarakat untuk menjaga warisan alam budaya dengan tujuan untuk rekreasi dan edukasi.
2. Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menggambarkan bentuk dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang berorientasi pada kepentingan umum.
3. Kinerja merupakan prestasi kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
4. Produktivitas yaitu untuk menilai tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan dan tingkat pelayanan publik dalam mencapai hasil yang diharapkan.
5. Kualitas layanan yaitu menilai mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
6. Responsivitas yaitu menilai kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
7. Responsibilitas yaitu menilai kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan dengan prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi.
8. Akuntabilitas yaitu menilai tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma yang ada di masyarakat.
9. Tangible yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.



10. Responsiveness yaitu kerelaan menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan layanan secara ikhlas.
11. Reliability yaitu kemampuan menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
12. Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengunjung.
13. Empathy yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individu.



## BAB 4. GAMBARAN UMUM

### 4.1 Sejarah Museum Tembakau Jember

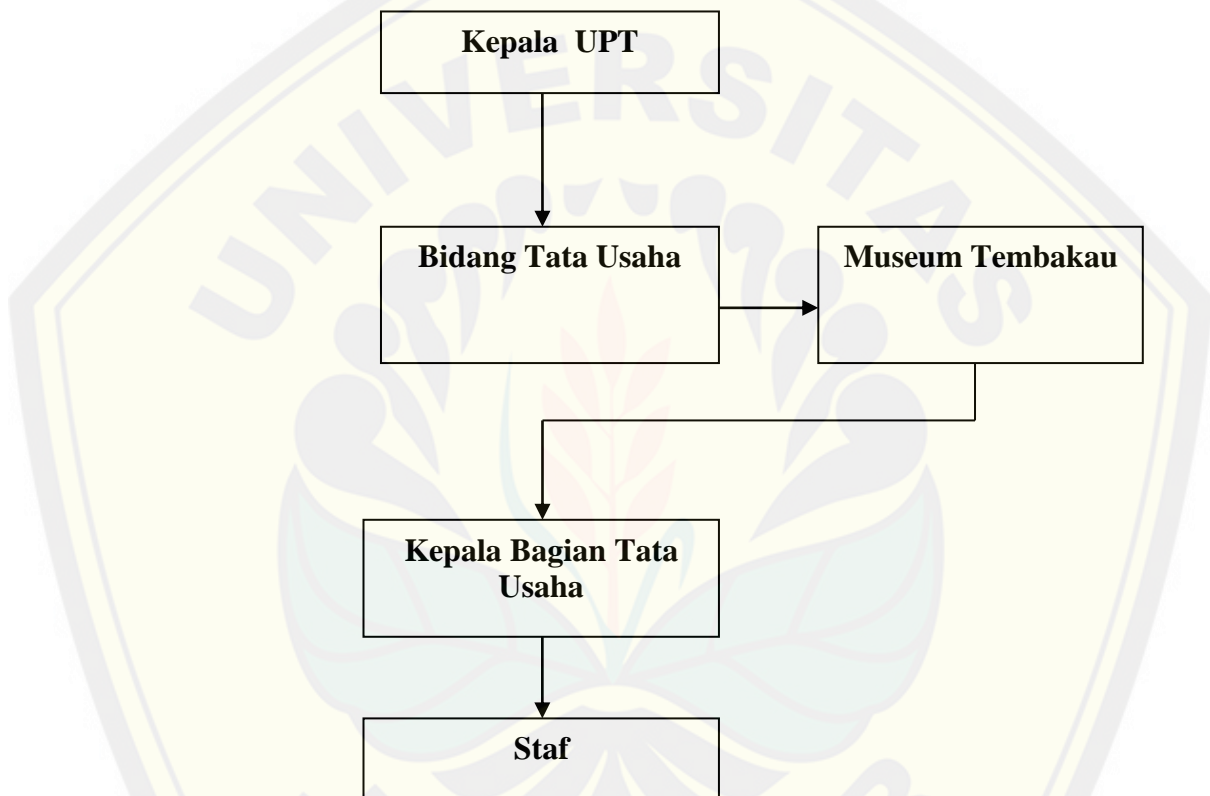
Museum tembakau adalah salah satu dari unit pelayanan yang ada di Kabupaten Jember. Museum tembakau merupakan salah satu obyek pariwisata sejarah dan budaya di Kota Jember yang terletak di Jalan Kalimantan 01 Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. Museum tembakau didirikan oleh UPT PSMB-LT Jember (Unit Pelayanan Terpadu Balai Pengujian Sertifikasi Mutu Barang – Lembaga Tembakau) dimana Museum tembakau mulai terbentuk pada tahun 2014 dan menjadi bagian dari pelayanan publik di UPT PSMB-LT Jember. Awal terbentuknya Museum tembakau beralaskan pada bentuk dari ide dan gagasan pimpinan dan karyawan yang ada di UPT PSMB-LT, berawal dari pimpinan Ibu Desak pada tahun 2012, dimana melihat tanaman perkebunan tembakau sangat luar biasa dan penghasil tanaman tembakau terutama di Kabupaten Jember, sehingga pimpinan memiliki pemikiran agar masyarakat dapat mengetahui dan mengenal tentang tembakau. hal tersebut didukung oleh para karyawan serta stakeholder, sehingga pada tahun 2014 didirikan lah Museum tembakau yang menjadi salah satu jenis pelayanan di UPT PSMB-LT. Pembangunan Museum tembakau tidak membutuhkan modal atau biaya yang terlalu besar, dikarenakan modal yang di dapat untuk membantu dalam mendirikan Museum tembakau dibantu dari hibah yang dilakukan oleh stakeholder seperti dari komunitas atau pelaku pelaku tembakau yang turut berpartisipasi mewujudkan adanya Museum tembakau serta hasil dari kegiatan monitoring. Museum tembakau dapat dikunjungi oleh masyarakat mana saja, dari masyarakat Jember, luar kota maupun mancanegara. Museum tembakau banyak menampilkan koleksi-koleksi tentang pertembakauan di Indonesia seperti menampilkan berbagai macam story lines, mulai dari profil Museum tembakau, sejarah tembakau dunia, sejarah tembakau Indonesia, jenis-jenis tembakau yang ada, teknis pertanian Indonesia, inspeksi tembakau dimana merupakan jenis pelayanan yang ada di UPT PSMB-LT diantaranya inspeksi mutu, inspeksi kontainer, inspeksi fumigasi serta diversifikasi produk-produk daripada tembakau

itu sendiri. Selain itu Museum tembakau juga menampilkan perpustakaan dimana perpustakaan tersebut adalah bagian dari Museum tembakau yang dapat dikunjungi oleh masyarakat untuk mengenalkan lebih jauh dan mempelajari budaya tembakau. Koleksi buku yang di tampilkan juga berbagai macam, tidak hanya buku yang berkaitan dengan tembakau, namun berkaitan dengan tanaman-tanaman dan budidaya lainnya, sehingga dapat melatih kembali minat baca masyarakat. Setiap tahun perkembangan Museum tembakau semakin berkembang, selain itu masyarakat atau pengunjung yang ada di Museum tembakau meningkat setiap tahunnya, ruang penataan yang ada di dalam Museum tembakau mengalami perubahan setiap waktu dengan tujuan agar masyarakat tidak bosan akan ruang penataan yang ditampilkan serta menarik pengunjung agar semakin tertarik mengunjungi Museum tembakau. Masyarakat atau pengunjung Museum tembakau terdiri dari berbagai kalangan mulai dari PAUD, para pelajar, kalangan mahasiswa maupun dosen, komunitas, para pekerja serta jenis kalangan masyarakat lainnya baik di dalam maupu diluar negeri. Museum tembakau dapat dijadikan tempat untuk berlibur sekaligus menambah wawasan terkait dengan tembakau dan manfaat tembakau serta dapat melestarikan tembakau yang ada di Indonesia, hingga saat ini Museum tembakau belum diresmikan oleh Gubernur Provinsi Jawa Timur, namun Museum tembakau akan terus melakukan perubahan yang lebih maju lagi untuk menjadikan Museum tembakau menjadi salah satu jenis pelayanan publik yang dinikmati oleh kalangan masyarakat

#### **4.2 Struktur Organisasi dan Ketenagakerjaan**

Museum tembakau mulai didirikan pada tahun 2014 di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Unit Pelayanan Terpadu Balai Pengujian Sertifikasi Mutu Barang – Lembaga Tembakau (UPT. PSMB-LT). Museum tembakau menjadi bagian penting dari pelayanan yang diberikan dimana dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat, oleh karena itu perlu adanya suatu ketenagakerjaan untuk membantu dalam menciptakan pelayanan yang maksimal demi terciptanya kepuasan yang diberikan oleh Museum tembakau kepada masyarakat atau pengunjung. Struktur organisasi dibuat untuk

memberikan berbagai tugas dan tanggung jawab dari masing masing karyawan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan agar memberikan nilai maksimal dalam berkerja. Struktur keorganisasian dibuat bukan hanya sekedar membedakan tugas dan tanggung jawab, namun mengerti dan bertanggung jawab sesuai dengan tupoki atau tugas pokok fungsi yang diberikan. Berikut merupakan struktur organisasi yang ada di Museum tembakau :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Museum tembakau

Struktur organisasi Museum tembakau yang ada diatas menunjukkan terdapat ketenagakerjaan dalam bidang dan tanggung jawab masing masing yang dilakukan oleh para karyawan yang ada di UPT PSMB - LT, dimana dipimpin oleh seorang pimpinan dan membawahi beberapa bidang, salah satunya bidang tata usaha. Museum tembakau ada dibagian tata usaha dimana pada bidang tersebut memiliki kepala bagian tata usaha beserta staf bertanggung jawab secara langsung terhadap perawatan dan pelayanan yang ada di Museum tembakau. Museum tembakau belum memiliki struktur organisasi tersendiri karena belum

adanya karyawan atau tenaga kerja yang bertugas langsung dan bertanggung jawab langsung terhadap Museum tembakau. Berikut merupakan tugas pokok dan fungsi dari kepala UPT dan bidang tata usaha :

- a. Kepala UPT/ Museum tembakau memiliki tugas pokok dan fungsi adalah sebagai berikut :
  1. Memimpin, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pengambilan contoh, pengujian, inspeksi teknis, kalibrasi, sertifikasi produk.
  2. Pembinaan dan pengawasan mutu pertembakauan, ketatausahaan dan pelayanan masyarakat.
- b. Tugas Sub Bagian Tata Usaha memiliki tugas pokok dan fungsi adalah sebagai berikut :
  1. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan dan kearsipan.
  2. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
  3. Melaksanakan administrasi keuangan.
  4. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan peralatan kantor.
  5. Melaksanakan pelayanan masyarakat.
  6. Merawat dan menangani Museum tembakau.
  7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala UPT.

#### **4.3 Alur pelayanan dan Peraturan Museum tembakau**

Museum tembakau menjadi salah satu ruang yang digunakan untuk pelayanan publik yang berdedikasi, dimana masyarakat yang berkunjung ke Museum tembakau mendapatkan pengetahuan dan informasi terkait pertembakauan Indonesia. Museum tembakau memiliki waktu kunjung dimana pengunjung bisa berkunjung ke Museum tembakau pada waktu jam kunjung hari senin – kamis dimulai dari jam 08:00 sampai dengan jam 15:30, sedangkan hari Jumat waktu kunjung Museum tembakau dimulai dari jam 08:00 – 15:00. Penerapan waktu kunjung yang diterapkan tersebut ditentukan oleh kesepakatan yang diberikan oleh pimpinan dan para karyawan melalui kegiatan diskusi dan

keputusan bersama. Tarif yang dikenakan bagi pengunjung Museum tembakau untuk saat ini masih gratis atau tanpa dipungut biaya, jadi masyarakat bisa dengan bebas berkunjung ke Museum tembakau tanpa mengeluarkan uang dan mendapatkan pengetahuan dan melihat berbagai koleksi yang ditampilkan terkait tembakau. Penerapan tarif bagi pengunjung Museum tembakau akan diberlakukan, namun masih menunggu persetujuan dari PERDA (Peraturan Daerah), dimana Museum tembakau telah diajukan untuk menawarkan dan memberlakukan tarif kunjungan kepada PERDA pada tahun 2107, namun hingga saat ini belum terealisasi dikarenakan belum adanya Konfirmasi keputusan dari PERDA, sehingga saat ini tarif yang ditetapkan masih gratis atau tanpa dipungut biaya.

Jenis-jenis pengunjung Museum tembakau dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu Pengunjung dari Dinas/Pemerintahan, Pengunjung Kelompok/Komunitas, Pengunjung perseorangan, dimana proses alur yang diberikan yaitu sebagai berikut :

a. Pengunjung Dinas/Pemerintahan

Pengunjung Dinas/Pemerintahan adalah pengunjung berkunjung ke Museum tembakau yang berasal atau memiliki profesi bekerja di Dinas atau suatu pemerintahan. Pengunjung pada jenis ini adalah pengunjung yang sangat diutamakan pelayanan terbaiknya, dimana tahap tahap untuk masuk atau berkunjung ke Museum tembakau adalah sebagai berikut :

1. Sebelum berkunjung ke Museum tembakau, pengunjung sebaiknya menelpon, atau menghubungi pihak UPT terlebih dahulu untuk merencanakan waktu berkunjung.
2. Pengunjung masuk ke dalam lobby dan dilayani oleh resepsionis.
3. Pengunjung mengisi daftar hadir tamu melalui komputer yang ada di depan lobby.
4. Pengunjung langsung diarahkan kepada pimpinan.
5. Pengunjung langsung dilayani oleh pimpinan, dan mengarahkan pengunjung untuk melihat dan memperkenalkan terlebih dahulu UPT PSMB-LT dan jenis jenis pelayanan di UPT tersebut.

6. Kemudian pimpinan mengantarkan pengunjung ke Museum tembakau.
  7. Pengunjung kembali mengisi daftar hadir tamu dengan cara manual di buku hadir tamu di Museum tembakau.
  8. Pimpinan mendeskripsikan isi dari Museum tembakau.
- b. Pengunjung Kelompok/Komunitas

Pengunjung Kelompok/Komunitas adalah pengunjung berkunjung ke Museum tembakau yang berasal dari suatu kelompok tertentu, dimana pengunjung datang dengan membawa rombongan dari komunitas mereka atau dari rombongan sekolah atau kelompok-kelompok tertentu yang memiliki tujuan tertentu seperti ingin melakukan riset dan sebagainya. Tahap tahap untuk masuk atau berkunjung ke Museum tembakau adalah sebagai berikut :

1. Sebelum berkunjung ke Museum tembakau, pengunjung sebaiknya menelpon, atau menghubungi pihak UPT terlebih dahulu untuk merencanakan waktu berkunjung.
2. Pengunjung harus memberikan surat keterangan atau surat pengantar terlebih dahulu kepada pihak UPT terkait kunjungan yang akan dilakukan.
3. Pengunjung masuk ke dalam lobby dan dilayani oleh resepsionis.
4. Pengunjung mengisi daftar hadir tamu melalui komputer yang ada di depan lobby.
5. Pihak resepsionis langsung mengarahkan pengunjung kepada karyawan yang bertugas menangani Museum tembakau.
6. Karyawan yang ditunjuk mengarahkan pengunjung ke ruang kasturi, dimana ruang kasturi tersebut digunakan untuk menempatkan para pengunjung dengan tujuan agar karyawan memberikan keterangan atau pengarahan terlebih dahulu sebelum masuk kedalam Museum tembakau.
7. Kemudian setelah diberikan pengarahan, karyawan mengantarkan para pengunjung untuk masuk kedalam Museum tembakau.
8. Pengunjung kembali mengisi daftar hadir tamu dengan cara manual di buku hadir tamu di Museum tembakau.
9. Karyawan mendeskripsikan dan memperkenalkan Museum tembakau dan para pengunjung dapat menikmati pelayanan yang diberikan.

### c. Pengunjung Individu/Perseorangan

Pengunjung Individu/Perorangan adalah pengunjung yang berkunjung yang berkunjung ke Museum tembakau dengan perseorangan saja, dimana biasanya pengunjung tersebut ingin mengetahui dan tertarik mengunjungi Museum tembakau. Pada jenis pengunjung tersebut dimana tahap tahap untuk masuk atau berkunjung ke Museum tembakau adalah sebagai berikut :

1. Pengunjung masuk kedalam lobby dan dilayani oleh resepsionis.
2. Pengunjung mengisi daftar hadir tamu melalui komputer yang ada di depan lobby.
3. Pengunjung langsung dilayani oleh karyawan atau pihak yang bertugas dalam menangani pengunjung di Museum tembakau.
4. Karyawan mengantarkan pengunjung masuk kedalam Museum tembakau.
5. Pengunjung kembali mengisi daftar hadir tamu dengan cara manual di buku hadir tamu di Museum tembakau.
6. Karyawan melayani dan mendeskripsikan isi dari Museum tembakau kepada pengunjung.

#### **4.4 Karakteristik Informan**

Karakteristik informan digunakan untuk mengetahui keragaman dari informan yang dipilih dalam melakukan penelitian dilapang. Informan yang digunakan dalam penelitian terdiri dari beberapa aspek karakteristik yaitu pada jenis kelamin, umur, pendidikan, lama bekerja, serta pekerjaan atau status yang dimiliki. Selain itu, informan yang diambil dalam penelitian terbagi menjadi dua kategori yaitu informan sebagai karyawan Museum tembakau dan informan sebagai pengunjung Museum tembakau. Hal tersebut dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari informan berdasarkan pada tujuan penelitian. Berikut merupakan profil dari informan penelitian :



Tabel 4.1 Profil Informan Karyawan dan Pengunjung Museum tembakau

No	Nama Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja	Status
1	Sunito	Laki-laki	51	SMA	12 Thn	Karyawan
2	Ir. Siti Indriati Widartien, M.Si	Perempuan	56	S2	36 Thn	Pimpinan
3	Sandra Maharani, STP	Perempuan	49	S1	12 Thn	Karyawan
4	Didik Saptono Wijaya	Laki-laki	36	SMA	8 Thn	Karyawan
5	Ade	Perempuan	20	SMA	-	Mahasiswa
6	Ageng	Laki-laki	56	S2	-	Pekerja
7	Faizal	Laki-laki	35	SMA	-	Pekerja

Sumber : Museum tembakau Jember, 2019

Berdasarkan pada tabel informan diatas bahwa peneliti memilih informan laki-laki dan perempuan dalam memberikan penjelasan terkait dengan informasi dan tujuan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan pada usia bahwa rata-rata usia informan yaitu karyawan adalah 36-56 tahun, hal tersebut dikarenakan usia tersebut sudah matang dalam hal pekerjaan serta pengalaman yang telah didaai dalam bekerja, kemudian untuk informan kategori pengunjung bahwa rata-rata usia informan pengunjung yaitu 20-56 tahun. Berdasarkan pada pendidikan yang dimiliki oleh masing-masing informan bahwa informan kategori karyawan rata-rata memiliki tamatan pendidikan mulai dari SMA, Sarjana (S1), hingga Master (S2), sedangkan informan sebagai pengunjung memiliki pendidikan SMA dan Master (S2). Berdasarkan pada pekerjaan atau status yang dimiliki oleh informan bahwa informan pada kategori karyawan rata-rata bekerja pada bidang tata usaha dan memiliki tugas dan tanggung jawab dalam merawat Museum tembakau, dengan masa jabatan yang dimiliki karyawan dalam bekerja dikantor yaitu 8 tahun keatas, sedangkan informan pada kategori pengunjung berstatus sebagai mahasiswa dan pekerja. Adanya karakteristik informan dapat membantu peneliti dalam menggambarkan informan yang menjadi pendukung dalam mendapatkan informasi serta tujuan penelitian yang diharapkan.

## BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja yang dilakukan karyawan Museum tembakau, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh karyawan di Museum tembakau dengan menggunakan lima indikator yaitu : produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas sudah secara umum sudah dikatakan baik.
  - a. Dari indikator produktivitas bahwa karyawan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan baik dan maksimal dengan sesuai dengan peraturan-peraturan dan target kinerja yang diberikan.
  - b. Dari indikator kualitas layanan sudah dikatakan baik, hal tersebut dibuktikan bahwa semakin banyaknya para pengunjung yang melakukan kunjungan di Museum tembakau dari berbagai daerah serta rasa profesional karyawan didalam bekerja dan berupaya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab seoptimal mungkin.
  - c. Dari indikator responsivitas sudah dikatakan baik dimana fasilitas yang disediakan dalam mewujudkan kepuasan pengunjung sudah dikatakan lengkap serta karyawan diberikan kegiatan atau seminar untuk lebih meningkatkan lagi kinerja karyawan Museum tembakau.
  - d. Dari indikator responsibilitas sudah dikatakan baik dikarenakan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab selalu ditarapkan evaluasi kinerja karyawan, selain itu juga karyawan dalam melaksnakan tugas dan tanggung jawab sudah maksimal dan mengarah pada aturan yang ada serta sasaran kinerja yang diberikan.
  - e. Dari indikator akuntabilitas bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan selalu menerapkan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat, hal tersebut dibuktikan dengan bentuk keramahan antar karyawan, karyawan juga sangat ramah melayani pengunjung, kemudian karyawan juga memiliki disiplin yang tinggi dalam bekerja, namun terdapat beberapa

karyawan yang telat masuk serta memakai sandal didalam ruangan kantor dimana pemakaian sandal tersebut diluar jam kerja yang berlaku di kantor.

2. Pelayanan yang diberikan Museum tembakau dalam rangka memberikan kepuasan kepada pengunjung melalui lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah dikatakan baik.
  - a. Dari segi *tangible* bahwa karyawan memiliki peran aktif dan saling bekerja sama dalam rangka merawat Museum tembakau serta mempublikasikan hadirnya Museum tembakau kepada masyarakat melalui berbagai media publikasi yang dapat dijangkau masyarakat seperti melalui web, brosur, video, facebook, instagram, whatsapp. Selain itu fasilitas yang disediakan bagi pengunjung juga sudah maksimal sehingga pengunjung dapat menikmati fasilitas yang disediakan.
  - b. Dari segi *reliability* bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dimana sesuai dengan prosedur yang diberikan dan sesuai dengan motto yang dimiliki yaitu “kepuasan pelanggan adalah komitmen kami”. Motto tersebut menjadi acuan dan prioritas dalam melaksanakan pelayanan Museum tembakau, namun dalam hal mengatasi permasalahan atau kendala yang terjadi, karyawan belum mampu secara mandiri dalam menyelesaikannya dan pimpinan selalu terlibat dalam menyelesaikan kendala yang terjadi.
  - c. Dari segi *responsiveness* sudah dikatakan baik dimana karyawan memberikan respon baik terhadap segala tanggapan yang diberikan oleh pengunjung.
  - d. Dari segi *assurance* bahwa pelaksanaan layanan yang diberikan sudah membuktikan legalitas kualitas pelayanan, dimana karyawan telah memiliki banyak pengalaman dalam hal pelayanan yang membuktikan bahwa karyawan sangat profesional dalam melakukan pelayanan di Museum tembakau.
  - e. Dari segi *empathy* bahwa karyawan senantiasa memberikan perhatian yang maksimal kepada pengunjung dan berusaha memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pengunjung bahkan untuk kedepannya demi mencitakan

rasa empathy atau perhatian kepada pengunjung, bahwa pimpinan akan berusaha untuk mengambil orang atau karyawan yang nantinya ditugaskan khusus untuk menjaga Museum tembakau, sehingga akan menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi.

## 6.2 Saran

1. Perlu adanya penambahan pelatihan atau kegiatan yang diberikan kepada karyawan Museum tembakau terutama pada bidang teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan Museum tembakau yang lebih baik dan optimal lagi dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih.
2. Sebaiknya karyawan baik diluar jam kantor maupun pada saat jam kantor tetap memakai atribut yang sesuai dengan peraturan yang berlaku seperti dalam hal pemakaian sandal yang tidak sesuai dengan atribut yang seharusnya dikenakan di kantor.
3. Perlu adanya pemberlakuan pergantian shift bagi pengunjung yang berkelompok atau rombongan secara bertahap dengan cara membagi kelompok tersebut menjadi subkelompok dan berkunjung pada waktu yang bergantian dengan tujuan tidak terjadi penumpukan pengunjung Museum tembakau.
4. Perlu adanya penambahan fasilitas yang lebih kompleks lagi dalam menunjang kepuasan pelayanan seperti penambahan fasilitas AC untuk mendukung kenyamanan, penambahan fasilitas buku diperpustakaan Museum tembakau serta penambahan alat praktek sederhana yang digunakan oleh pengunjung untuk melakukan praktek alat gerak dalam membuat rokok cerutu atau pembuatan diversifikasi produk.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alim, M. N. 2013. Kinerja Egawai Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Polewali Mandar. Skripsi: Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin.
- Apriani, S dan A. M. Taufik. 2019. Analisis Kinerja Karyawan Divisi Laundry Di Rumah Sakit Immanuel Bandung . *FR/MA*, 890-897.
- Apriyani, D. A dan Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Administrasi Bisnis*, 51(2): 1-7.
- Ardiyanto, A. 2018. Analisis Penggunaan Media Sosial Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Di Desa Kemas Kecamatan Sawit Kabupaten Boyolali. *Skripsi: Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Surakarta*.
- Armala. 2012. *Buku Saku Manager*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Crystalia, O. G. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Destiasari, S. 2015. Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya Kota Serang. *Skripsi*. Serang: Ilmu Administrasi Negara Unniversitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Endraswara, S. 2006. *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan Ideologi, Epistemologi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Fattah, H. A. 2017. *Kepuasan dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: ELMATERA.
- Fitrah, M dan Luthfiyah. 2017. Metode Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus. Jawa Barat: CV.Jejak.
- Gregory, A. 2004. *Publik Relations dalam Praktik*. Jakarta : Erlangga.
- Hajati, S., S. Winarsih, A. Sekarmadji, O. Moechtar. 2018. *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Heffy, M. 2009. Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Borneo Administrator*, 5(2): 1-16.

- Ilya, D. S. 2017. Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung). *Skripsi*: Universitas Lampung.
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia
- Kamal, M dan R. S. Besuki. 2013. Segmentasi Citra Daun Tembakau Berbasis Deteksi Tepi Menggunakan Algoritma Canny. *Teknik Informatika*, 1-13.
- Khusaini, A. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta. *Skripsi*: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Limantara, O., T. A. Kristianto, dan G. S. Kattu. 2017. Pengaruh Interior Terhadap Perilaku Pengunjung *Museum House of Sampoerna* Surabaya. *INTRA*, 5(2): 811-819.
- Mangkunegara, A. P. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Megarani, S. 2016. Strategi peningkatan Kinerja Karyawan Pada Erusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta. *Skripsi*: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Nasir, A., W. Zakiyah, dan U. T. Winarso. 2013. *Panduan Penerapan Sistem Informasi Desa (SID) dan Monitoring Partisipatif*. Yogyakarta: UNDP Indonesia.
- Nisa, H. A. 2016. Pengaruh Imbalan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan BPR Syariah Amanah Ummah Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor. *Skripsi*: Jakarta: Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.
- Novianto, D.A. 2009. Efektivitas Kerja Pegawai Di Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Kota Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.
- Nugroho, R. 2006. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Cabang Bandung). *Tesis*. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Prasetyo, E. 2015. *Ternyata Penelitian Itu Mudah*. Lumajang: eduNomi.
- Prihanti, G. K. 2018. *Pengantar Biostatistik*. Malang: Universitas Muhammadiyah.
- Putra, D. G., R. N. Pratiwi, dan Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *JAP*, 3(12): 2118-2122.

- Putra, S. D. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Rachmat. M. 2010. Pengembangan Ekonomi Tembakau Nasional: Kebijakan Negara Maju Dan Pembelajaran Bagi Indonesia. *Analisis Kebijakan Pertanian*, 8(1): 67-83.
- Risna. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir. *JOM FISIP*, 5(1): 1-10.
- Riyanda, R. 2017. Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *NIARA*, 9(2): 75-90.
- Sabri. 2017. Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kadia Kecamatan Kadia Kota Kota Kendari. *Skripsi*. Kendari: Program Studi Administrasi Negara Universitas Halu Oleo.
- Sahar, M. 2015. Kinerja Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan Di Kota Makassar. *Skripsi: Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin*.
- Sari, D. R. 2018. Impelementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih). *Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan*.
- Semiawan, C. R. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Siregar, A. Z. 2016. Literasi Inventarisasi Hama dan Penyakit Tembakau Deli Di Perkebunan Sumatera Utara. *Pertanian Tropik*, 3(3): 206-213.
- Sitorus, H., E. Larasati, dan M. Mustam. 2013. Analysis of Employess Performance in territory secretariat Central Java Province. *Public Policy and Management Review*, 3(1): 1-10.
- Sofyan, I. L., A. Pradhanawati, dan H. S. Nugraha. 2013. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada *Star Clean Car Wash* Semarang. *Social and Politic*, 1(2): 1-12.
- Subhiksu, I. B. K dan G. B. R. Utama. 2018. *Daya Tarik Wisata Museum Sejarah dan Perkembangannya Di Ubud Bali*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Sudaryo, Y., A. Aribowo, dan N. A. Sofiati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

- Sudiasih, N. W. Y., S. Raharto, dan J. A. Ridjal. 2018. Analisis Komparatif Terhadap Pendapatan Petani Dan Penampilan Pasar Tembakau Kasturi Desa Sumberpinang Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember. *JSEP*, (9)2: 77-92.
- Suraya dan M. Sholeh. 2016. E-Museum Sebagai Media Memperkenalkan Cagar Budaya Di Kalangan Masyarakat. *E-museum*, 11(15): 1-10.
- Sutopo, A. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sutrisno, H. E. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwarso, F. Rochman dan S. Yulaikah. 2016. Morfologi dan Biologi Tembakau Virginia. [serial online].  
<http://balittas.litbang.pertanian.go.id/index.php/publikasi/monograf/78-virginia> Diakses pada tanggal 10 April 2018.
- Suwarto, Y., Y. Octaviany, dan S. Hermawati. 2014. *Top 15 Tanaman Perkebunan*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Uniaty. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi (Studi Kasus Bagian Perlengkapan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Skripsi*. Makassar: Ilmu Administrasi Negara Universitas Hasanuddin.
- Wibowo, A. J. I. 2015. Persepsi Kualitas Layanan Museum Di Indonesia: Sebuah Studi Observasi. *Manajemen*, 15(1): 13-40.
- Wijaya, H. 2018. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Yuliani, K. F. 2017. Efektivitas Program Elayanan Kesehatan Gratis (P2KM) Di Kota Bandar Lampung. *Skripsi* : Universitas Lampung.
- Yulianto, R. 2011. Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Zainudin. 2015. Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu. *Katalogis*, 3(5): 48-57.



Zulfauziah, J. 2018. Kinerja Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang Di Kabupaten Pinrang. *Skripsi*. Makassar: Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin.



**LAMPIRAN**

Lampiran A. Panduan Wawancara

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS PERTANIAN**  
**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**

**PANDUAN WAWANCARA**

---

**JUDUL : KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA MUSEUM  
TEMBAKAU JEMBER**  
**LOKASI : MUSEUM TEMBAKAU KECAMATAN SUMBERSARI  
KABUPATEN JEMBER**

---

**Identitas Informan**

Nama :  
Umur :  
Alamat :  
Pekerjaan :  
Bidang Pekerjaan :  
Pendidikan :  
Hari/Tgl Wawancara :

**IDENTITAS PEWAWANCARA**

Nama : Silviana Ondi Paska Sitanggang  
NIM : 151510601063

**A. Gambaran Umum Museum tembakau**

1. Kapan Museum tembakau didirikan ?
2. Apa alasan mendirikan Museum tembakau?
3. Siapa saja pelaku atau stakeholder yang membantu dalam mendirikan Museum tembakau ?
4. Apa latar belakang dari terbentuknya Museum tembakau?
5. Apakah dalam program mendirikan Museum tembakau membutuhkan biaya yang sangat besar ?
6. Bagaimana cara mendapatkan modal atau biaya dalam pembangunan Museum tembakau tersebut ?
7. Apa saja yang ditampilkan di Museum tembakau Jember?
8. Bagaimana Bapak/Ibu dapat menemukan semua barang yang ada di Museum tembakau tersebut ?
9. Apa pendapat Bapak/Ibu terhadap Museum tembakau Jember ?
10. Bagaimana kondisi pengembangan Museum tembakau dari tahun ke tahun hingga pada saat ini ?
11. Apa saja potensi yang didapat dalam mendirikan Museum tembakau yang menjadi salah satu dari pelayanan publik ?
12. Bagaimana penerapan tarif yang diberikan bagi pengunjung jika ingin berkunjung di Museum tembakau ?
13. Bagaimana penerapan hari atau waktu kunjung di Museum tembakau yang diterapkan untuk masyarakat atau pengunjung ?
14. Siapa yang menentukan penerapan hari dan waktu kunjung di Museum tembakau ?

**B. Pimpinan Perusahaan Terkait Kinerja Pegawai di Museum Tembakau**

**I. Produktivitas**

1. Berapakah jumlah karyawan yang ada di UPT ?
2. Bagaimana pembagian kerja yang diterapkan oleh UPT ?
3. Berapa jumlah masing-masing karyawan yang bertugas atau bekerja dari setiap bidang dalam pembagian kerja ?

4. Apakah setiap karyawan bertanggung jawab langsung terhadap Museum tembakau ?
5. Bagaimana efektivitas kerja karyawan di perusahaan ?
6. Menurut Bapak/Ibu apakah karyawan selalu teliti dan disiplin dalam menyelesaikan suatu pekerjaan ?
7. Perlukah adanya motivasi yang diberikan untuk karyawan ? Apa saja motivasi yang diberikan untuk karyawan ? Mengapa motivasi perlu diberikan ?

## **II. Kualitas Layanan**

1. Adakah standar kerja karyawan yang diberikan oleh perusahaan ?
2. Apakah terdapat strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan ? Bagaimana strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Museum tembakau ?
3. Apa tujuan yang ingin dicapai dari diterapkannya strategi peningkatan kinerja karyawan dilingkungan kerja UPT ?
4. Bagaimana bentuk dari penilaian kinerja karyawan di Museum tembakau?

## **III. Responsivitas**

1. Apa saja kegiatan atau program yang diberikan untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan Museum tembakau yang termasuk dalam pelayanan publik ?
2. Apa saja fasilitas yang disediakan perusahaan guna menunjang kenyamanan dalam bekerja ?

## **IV. Responsibilitas**

1. Bagaimana penerapan jadwal masuk dan jadwal kerja bagi para karyawan di perusahaan ?
2. Apakah terdapat evaluasi kinerja yang dilakukan perusahaan kepada karyawan? Bagaimana konsekuensinya jika tidak dilakukan ?
3. Apakah ada penanggung jawab dari masing masing bidang ?

## **V. Akuntabilitas**

1. Apakah setiap karyawan menerapkan norma-norma yang berlaku dalam melaksanakan pekerjaan ?

2. Adakah bentuk akomodir yang diberikan oleh perusahaan bagi karyawan yang berprestasi atau melakukan tanggungjawab dengan bagus ?
3. Apakah terdapat pemberhentian karyawan yang dilakukan di perusahaan ? Apa dasar-dasar dalam pemberhentian karyawan ?

### **C. Pimpinan Perusahaan Terkait Kualitas Pelayanan di Museum tembakau**

#### **I. Tangible**

1. Apa saja fasilitas yang disediakan perusahaan untuk para pengunjung Museum tembakau ?
2. Apa saja media atau sarana yang digunakan untuk memberikan informasi atau mempublikasikan Museum tembakau kepada masyarakat ?
3. Apakah kualitas karyawan yang ada di perusahaan sudah sesuai dengan yang diharapkan ? Mengapa ?

#### **II. Reliability**

1. Apa dasarnya mengapa harus ada peningkatan kualitas layanan ?
2. Menurut Bapak/Ibu apa fasilitas yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di Museum tembakau ?
3. Apa indikatornya pengunjung sudah dilayani dengan baik ?

#### **III. Responsiveness**

1. Apakah karyawan sudah melayani pengunjung dengan baik ?
2. Siapa sajakah yang melayani pengunjung pada saat berkunjung di Museum tembakau ?

#### **IV. Assurance**

1. Apakah menurut Bapak/Ibu karyawan memiliki pengetahuan terkait dengan pengetahuan terhadap Museum tembakau ?
2. Apakah menurut Bapak/Ibu karyawan memiliki kemampuan dalam melayani para pengunjung ?

#### **V. Empathy**

1. Apakah karyawan ikut andil dalam menyebarkan atau mempublikasikan Museum tembakau ?

2. Bagaimana perusahaan memberikan perhatian kepada pengunjung yang mengunjungi Museum tembakau ?

#### **D. Karyawan Terkait Kinerja**

##### **I. Produktivitas**

1. Apakah profesi atau jabatan Bapak/Ibu di perusahaan ?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab Bapak/Ibu di perusahaan ?
3. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di perusahaan tersebut ?
4. Apakah tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan sangat berat untuk Bapak/Ibu ?
5. Apakah pimpinan selalu memberikan motivasi kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya ?
6. Menurut Bapak/Ibu pentingkah motivasi dilakukan oleh pimpinan atau perusahaan dan bentuk motivasi apa yang Bapak/Ibu inginkan ?
7. Apakah Bapak/Ibu sudah merasa maksimal dalam melakukan tugas dan tanggungjawab yang diberikan ?

##### **II. Kualitas Layanan**

1. Apakah terdapat standar kerja yang diberikan oleh perusahaan untuk karyawan?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai standar kerja yang diberikan oleh perusahaan ?

##### **III. Responsivitas**

1. Apa saja fasilitas yang disediakan perusahaan dalam menunjang kenyamanan karyawan ?
2. Apa saja kegiatan atau program yang diberikan kepada Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab Bapak/Ibu dalam melakukan pelayanan di perusahaan ?

##### **IV. Responsibilitas**

1. Menurut Bapak/Ibu perlukah evaluasi kinerja dilakukan ?
2. Menurut Bapak/Ibu apakah hasil yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan jerih payah atau kerja yang selama ini dilakukan ?

3. Apakah yang diberikan perusahaan bagi Bapak/Ibu jika menghasilkan suatu pekerjaan/ peningkatan kinerja yang bagus ?

#### **V. Akuntabilitas**

1. Apakah terdapat tata cara, nilai dan norma yang diberlakukan perusahaan kepada Bapak/Ibu ?

### **E. Karyawan Museum tembakau terkait kualitas pelayanan**

#### **I. Tangible**

1. Apakah Bapak/Ibu ikut andil dalam menyebarkan atau mempublikasikan hadirnya Museum tembakau di Jember ?
2. Apa saja media atau sarana yang digunakan untuk memberikan informasi atau mempublikasikan Museum tembakau kepada masyarakat ?
3. Apakah Bapak/Ibu salah satu memegang aplikasi atau media tersebut ?
4. Bagaimana perkembangan dari media sosial Museum tembakau tersebut? Apakah banyak masyarakat yang mengetahui media sosial Museum tembakau?

#### **II. Reliability**

1. Apakah Museum tembakau banyak dikunjungi oleh masyarakat ? masyarakat mana saja yang mengunjungi Museum tembakau ?
2. Apa saja bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh Museum tembakau ?
3. Apakah terdapat kendala yang Bapak/Ibu alami dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung ?

#### **III. Responsiveness**

1. Bagaimana cara Bapak/Ibu dalam melayani pengunjung ?

#### **IV. Assurance**

1. Apakah Bapak/Ibu mampu untuk mempersentasikan atau mendeskripsikan isi dari Museum tembakau tersebut kepada pengunjung ?

#### **V. Empathy**

2. Bagaimana respon/tanggapan pengunjung yang diberikan setelah melihat dan berkunjung ke Museum tembakau ?

3. Menurut Bapak/Ibu apa alasan mereka atau pengunjung berkunjung ke Museum tembakau ?

**F. Kepuasan atau Tanggapan Pengunjung Museum tembakau**

1. Bagaimana Anda bisa mengetahui adanya Museum tembakau di Jember ?
2. Apa alasan Anda mengunjungi Museum tembakau tersebut ?
3. Apakah yang anda rasakan terkait dengan pelayanan tembakau yang diberikan ?
4. Bagaimana respon atau tanggapan Anda pada saat Anda dilayani oleh karyawan Museum tembakau ?
5. Bagaimana tanggapan Anda terkait dengan Museum tembakau ?
6. Apa saja yang Anda dapatkan setelah mengetahui dan mengunjungi Museum tembakau?
7. Apakah Anda merasa puas mengenai wujud dari pelayanan yang diberikan?
8. Apakah Anda mengikuti salah satu dari media sosial yang dibuat oleh Perusahaan terkait Museum tembakau ?
9. Bagaimana tanggapan Anda mengenai tata letak, sarana atau fasilitas serta koleksi yang ditampilkan di Museum tembakau ?
10. Apakah saran yang Anda berikan untuk pengembangan Museum tembakau kedepannya ?



## Lampiran B. Daftar Informan Karyawan dan Pengunjung Museum Tembakau Jember

No	Nama Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja	Status
1	Sunito	Laki-laki	51	SMA	12 Thn	Karyawan
2	Ir. Siti Indriati Widartien, M.Si	Perempuan	56	S2	36 Thn	Pimpinan
3	Sandra Maharani, STP	Perempuan	49	S1	12 Thn	Karyawan
4	Didik Saptono Wijaya	Laki-laki	36	SMA	8 Thn	Karyawan
5	Ade	Perempuan	20	SMA	-	Mahasiswa
6	Ageng	Laki-laki	56	S2	-	Pekerja
7	Faizal	Laki-laki	35	SMA	-	Pekerja

## Lampiran C. Reduksi Data dan Display Data

### 1. Kode Reduksi Data

TOPIK	BAGIAN	
A	Kinerja karyawan di Museum tembakau Jember	
	A1	Indikator Produktivitas
		A1. 1 Tugas dan tanggung jawab
		A1. 2 Efektivitas
	A2	Indikator Kualitas Layanan
		A2.1 Standar Kerja Karyawan
		A2.2 Strategi peningkatan kinerja
		A2.3 Bentuk penilaian kinerja
	A3	Indikator responsivitas
		A3. 1 Fasilitas
		A3. 2 Kegiatan atau program meningkatkan kinerja
	A4	Indikator Responsibilitas
		A4.1 Hasil Peningkatan Kinerja
		A4. 2 Evaluasi Kinerja
	A5	Indikator Akuntabilitas
		A5. 1 Nilai dan Norma
B	Kualitas Layanan Museum tembakau Jember	
	B1	Dimensi Tangible
		B1. 1 Keikutsertaan Pelayanan Karyawan di Museum tembakau
		B1. 2 Media atau sarana publikasi
		B1.3 Fasilitas Museum tembakau
		B1.4 Perkembangan Media Sosial atau Publikasi Museum tembakau
	B2	Dimensi Reliability
		B2.1 Keandalan Kualitas Pelayanan Dalam Melayani Pengunjung Museum tembakau

		B2. 2 Kemampuan Karyawan Mengatasi Kendala Dalam Pelayanan Museum tembakau
	B3	Dimensi Responsiveness
		B3. 1 Respon Karyawan Dalam Melayani Pengunjung
	B4	Dimensi Assurance
		B4.1 Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan Museum tembakau
	B5	Dimensi Empathy
		B5. 1 Perhatian Yang Diberikan Kepada Pengunjung Museum tembakau Jember



2. Reduksi dan Display Data Karyawan

A. Kinerja karyawan pada Museum tembakau Jember

A.1 Indikator Produktivitas

A.1.1 Tugas dan Tanggung jawab

NO	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aku sebagai eee staf seksi pengembangan jasa, pemeliharaan, kesesuaian dan kalibrasi.</li> <li>• Tugas bapak diantaranya, ya cukup banyak dibidang dek.. yang sekarang ini sesuai dengan saki p nya ini ya</li> <li>• Tapi saya punya sertifikat tentang permusiuman artinya eee akreditasinya saya bersertifikat eee tentang permusiuman dan sudah uji kompetensi lulus juga sebagai pemandu wisata ee tentang museum.</li> <li>• Iya ditugaskan oleh pimpinan eee untuk membantu eee mengelola atau merawat museum tembakau.</li> <li>• ehe jadi aku nyusun ini sesuai dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan, tugas lain yang diberikan oleh pimpinan</li> <li>• selama pekerjaan itu bisa dilakukan dengan senang hati, tidak ada yang berat</li> <li>• Belum, masih banyak yang harus kita pelajari, eee kita apa memang apa ya, kita dituntut ini terus untuk dengan adanya teknologi apa revolusi industri 4.0 ini kayaknya kayaknya kita malah dituntut untuk hhe lebih aktif lagi gitu ya, lebih semangat lagi kita bekerja ini, supaya tidak ketinggalan ya</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saya sebagai kepala tata usaha</li> <li>• tanggungjawab saya di UPT itu sesuai dengan tupoksi, sesuai dengan PERGUB nomor 60 tahun 2018 diantaranya , melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum, pengelolaan administrasi kepegawaian, pengelolaan administrasi keuangan, pengelolaan administrasi perlengkapan dan peralatan kantor, kegiatan hubungan masyarakat, pengelolaan urusan rumah tangga, penyusunan program dan anggaran, pengelolaan kearsipan, monev organisai.</li> <li>• sebetulnya berasa atau tidaknya pekerjaan itu tergantung kita yang menjalani ya. Tapi tupoksi saya sesuai dengan pergub nomor 60 ya seperti yang saya sebutkan itu mbak.</li> <li>• udah mbak, saya rasa sudah maksimal sudah dalam melaksanakan tugas</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jabatan saya tuh di staf sub bagian tata usaha, saya menangani di umum</li> <li>• seksi seksi umum dan pembantu perlengkapan</li> <li>• tugas dan tanggung jawab saya eee .tugas tanggung</li> </ul>

		<p>jawab saya itu kan banyak, saya kan, tugas tanggung jawab itu salah satunya saya sering, ya salah satunya itu kan museum itu saya juga ikut andil untuk apa kebersihan kemana, trus dari pimpinan saya juga apa istilahnya menyiapkan apa yang diperlukan, termasuk tamu, ya tamu tamu urgen , trus itu tugas dalam kantor sehari hari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tidak, ya karena kan kita sistemnya kita tim, kita pekerjaannya tim, jadi segala sesuatu yang kita bisa selesaikan , kita kerjakan bersama sama itu bisa selesai, artinya kan kita banyak</li> <li>• ya, kalaau dikerjakan sendiriir ya ga mampu, ya salah satunya kalau ada anak magang SMK, kita ajak untuk ke museum, penataan buku yang kayak kemarin itu akhirnya juga bagus kan</li> <li>• yang penting kita kan konsepnya tetap didampingi dan idenya kan dari kita, jadi penting yang mengarahkan , dan kita juga ikut kerjakan</li> <li>• maksimal, karena saya kan di umum, kadang saya kan hanya, kadang ya lihat, mana yang ada yang kurang, jadi maksimal itu belum 100 persen saya, karena di bagi kan, anggap 60 pesen sudah untuk dimuseum , Cuma separuh lah dek 50 persen , ngga ngga 100 persen, karena kan dibagi saya kan, masa harus saya condong kesana, kan itu kan belum ada tupoksi khusus yang jaga, itu hanya pembantu aja dek kalo ada tamu saya layani, kalau pas saya sibuk nanti siapa yang gantian, tupoksi khusus di museum itu ngga ada</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontribusi teman teman disini karena ini tempat kita punya kita otomatis ya harus bertanggungjawab semuanya, kalaupun toh didalam struktur organisasi itu dibawah subbag tata usaha itu apa museum itu, dan museum itu difungsikan untuk sarana layanan memberikan promosi kepada semua pengunjung yang hadir melalui brosur ataupun kunjungan kunjungan mereka kesini kita berikan pemahaman apa sih upt itu, apa sih apa namanya eee tugas pokok fungsinya sehingga kita dari situpun akhirnya bisa memberikan informasi kepada stakeholder mulai dari pelaku pelaku usaha masyarakat mahasiswa maupun dunia usaha ternyata baru ngeh tau ternyata potensi kita ini sangat banyak memberikan layanan kepada masyarakat maupun pelaku usaha, jadi sarana promosi nya mbak,</li> <li>• Ehemm ehemm. Itu bertanggung jawab langsung, soalnya kan buka jam sekians saya sudah mencoba di TU itu bertanggungjawab langsung kalau ada tamu semua</li> </ul>

		<p>pelayanan museum itu di subbag tata usaha.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ee efektivitas kalau menurut saya efektif karena kalau mereka kalau masuk kerja sudah diatur masuk itu jam 7 pulang jam setengah 4 untuk hari senin sampai kamis, hari jumat pulang jam setengah 3 dan eee saya efektifkan tidak keluar lagi siang itu untuk makan keluar tetapi sudah kita bersama sama berembuk tementemen sendiri bukan kami yang merencanakan tapi kesepakatan temen temen untuk mengelola makanan didalam, sehingga efektif sekali dan tahun 2019 ini bahwa semua kegiatan kita itu harus diupload dan kemudian dikirimkan kepada eee dinas terus kemudian dikirimkan langsung kepada badan kepegawaian daerah dalam rangka efektivitas kinerja</li> </ul>
	Konklusi	<p>Karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab (tupoksi) masing masing sesuai dengan PERGUB No 60 termasuk dalam mengelola dan merawat Museum tembakau, dimana karyawan yang bertanggung jawab dan merawat Museum tembakau adalah karyawan yang ada di bidang Tata usaha dan sudah ditugaskan oleh pimpinan.</p>

#### A.1.2 Efektivitas

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oh selalu mensupport, hampir tiap hari kita selalu mensupport.</li> <li>• ee motivasi yang sangat luar biasa sekali untuk kemajuan UPT ini dan museum, gitu</li> <li>• Penting, sangat penting.</li> <li>• ee kita eee kita berharap itu kita bisa diberikan ruang untuk berinovasi</li> <li>• Iya berinovasi termasuk adanya museum itu pimpinan dulu, menurut saya inovasi yang sangat luar biasa, karena memang dia bermimpi dulu 2012, dia menyampaikan kepada saya pelayanan kita kedepan, 5 tahun kedepan sudah pola dengan seperti ini ditahun 2012. Nanti akan beda di 5 tahun kedepan. Yang artinya eee yang asal muasalnya itu kita mengundang seseorang lewat museum, kita, justru orang yang datang ke kita. Ini kan luar biasa</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iya selalu mbak. Setiap kali apel pagi juga ibu pimpinan juga selalu memberikan motivasi dan mungkin waktu rapat rapat internal juga selalu memberikan motivasi kepada stafnya</li> <li>• eee mnurut saya penting sekali mbak untuk</li> </ul>

		<p>memotivasi dari stafnya , bentuk motivasi yang saya inginkan itu dukungan penyelesaian permasalahan yang ada, kalau seandainya ada permasalahan permasalahan yang kami tidak bisa melaksanakan atau tidak bisa menjabarkan kemudian bentuk motivasi lain yaitu arahan daripada pimpinan terkait dengan tugas dan tanggung jawab yang mungkin ada, ada kekurangan ataupun perlu ditindaklanjuti</p>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya sering, ehe motivasi itu Eee termask pas apel pagi kan sering juga ngasih motivasi</li> <li>• sebelum kerja, kan tiap hari itu kan selalu ada apel, jadi itu termasuk memberikan motivasi , gitu</li> <li>• ya penting, karena itu juga mendorong semangat motivasi itu kan semangat kerja macam macam sih, kan ndak bisa disebutkan, emang motivasi kan mesti kan tergantung anu pas waktu ini aja, apel itu. ya motivan nya kan ya semangat bekerja itu aja kan</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wajib, bahkan setiap pagi, saya selesai ee pada saat apel pagi itu informasi yang saya dapat selalu saya sampaikan dalam rangka mendorong motivasi teman-teman semuanya, baik itu tentang disiplin , baik itu kinerja, baik itu informasi yang kira kira terkait dengan tugas pokok fungsi.</li> <li>• motivasi salah satu adalah pelatihan, peningkatan personal, itu udah kita anggarkan. Pelatihan pelatihan yang membackup tugas pokok fungsi dari masing masing personal. Seperti kalau misalnya diteknis, dipelayanan di laboratorium atau inspeksi ya kita ikutkan pelatihan yang membackup itu mbak, seperti kemarin mas tristian kita berangkatkan ke Jakarta dalam rangka ikut pelatihan penulisan karya tulis ilmiah, karena dia fungsional wajib hukumnya karena dia banyak menulis yang mana menulis itu harus ada aturannya. Juga motivasi yang lain kita dalam rangka menggalang, itu dalam sisi kinerja ya mbak, semua dapat kesempatan saya juga menuntut teman teman untuk bisa memanfaatkan peluang karena ini era nya sudah kompetisi artinya semua sudah berbasis dengan mesin. Absen sudah fingerprint ya kan, sudah saya ngga harus marah marah harus, kenapa terlambat kenapa, silahkan terlambat nanti kamu terlambat kamu dipotong banyaklah dan otomatis ada punishment atau pun ada aturan juga terkait peraturan kita punya peraturan disiplin bagi pegawai negeri sipil, itu akan kita terapkan. Kita apa namanya tegur dulu dan itu sudah ada peraturannya, dan semua</li> </ul>

		<p>peraturan masing masing seksi dan bagian sudah kita tunjukkan buku buku terkait dengan peraturan, saya ada perpustakaan mini intinya dimasing masing bagian, di TU aja coba lihat ada peraturan disitu . selain ada motivasi kinerja motivasi lainnya juga kita menjalin kekeluargaan, kita setiap bulan mengadakan pengajian berkeliling silaturahmi dari rumah ke rumah dan itu atas keinginan kita bersama bukan semata mata topdown dari saya, saya ngga seneng kalau saya selalu merintah merintah saya seneng kalau itu usulan dari karyawan karyawan dari bawah, sampai keatas itu artinya pasti tidak akan problem, kalau saya mengkehendaki harus begini begini kalau temen temen pada ngga mau kan repot, tapi kalau itu inisiatif dari semua karyawan karyawati maupun karyawan besar kita itu artinya mudah ditindak lanjuti. Itu kebersamaan kalau dalam hal hal tertentu kalau jumat kerja bakti bersama, nanti kalau nanti perlu kalau kita refreshing kita urunan bersama.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wajib itu, walaupun toh seseorang manusia itu tempatnya salah ya kalau ada kelebihan dan kekurangan kita selalu support artinya saya sebagai pembina disini wajib memberikan motivasi bagaimana bekerja dengan disiplin, dengan teliti dalam rangka menghasilkan suatu pekerjaan dengan valid, karena semua peralatan uji kita, layanan kita semua sudah tersistem artinya walaupun toh ada kekurangan kekurangan itu transisi mbak, dan sekarang ini sudah industri 4.0 semua harus berbasis IT bahkan tugas tugas pun kita berupaya untuk ee memberikan tugas itu di H-1 supaya kedisiplinan dalam rangka menyiapkan, tidak menunggu lama lama, pelayanan apa pelayanan disini itu terlalu lama terus kita tingkatkan walaupun eee belum maksimal saya bilang masih perlu proses.</li> <li>• sejak kita adanya tanggung jawab terhadap kinerja, tahun 2017 2018 tu kita sudah dieprhatikan oleh pemerintah provinsi melalui pemberian tunjangan eee apa itu anuu eee tunjangan kinerja, itu adalah merupakan pra remonerasi yang diberikan oleh pemerintahan provinsi. Tahun ini baru sudah mulai. Itu sudah ada apada masing maisng personal. Saya tidak perlu mengobrak obrik eh harus masuk eh harus disiplin harus ini,</li> <li>• ee efektivitas kalau menurut saya efektif karena kalau mereka kalau masuk kerja sudah diatur masuk itu jam</li> </ul>
--	--	---



		<p>7 pulang jam set4 untuk hari senin sampai kamis, hari jumat pulang jam setengah 3 dan eee saya efektifkan tidak keluar lagi siang itu untuk makan keluar tetapi sudah kita bersama sama berembuk temen-temen sendiri bukan kami yang mengeerkakan tapi kesepakatan temen temen untuk mengeloal makanan didalam, sehingga efektif sekali dan tahun 2019 ini bahwa semua kegiatan kita itu harus diupload dan kemudian dikirimkan kepada eee dinas terus kemudian dikirimkan langsung kepada badan kepegawaian daerah dalam rangka efektivitas kinerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektif, disiplin dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja jadi kinerja kita itu bisa berupa optimalisasi kemampuan layanan kita yang mana kita ada target target yang disitu harus kita penuhi salah satunya adalah target penerimaan asli daerah melalui eee tarif pembiayaan layanan yang ada di perda, jadi harus cari mbak harus cari informasi layanan kita semua sudah terakreditasi, jadi semua sudah diatur sudah bersih bahkan kita dalam rangka meningkatkan optimalisasi pekerjaan itu, kita sudah tersertifikasi ISO 37001 yaitu sistem manajemen anti penyuapan</li> </ul>
	Konklusi	<p>Karyawan dalam mencapai efektivitas harus adanya dorongan dari pimpinan berkaitan dengan target kinerja, disiplin, serta informasi-informasi yang didapat berkaitan dengan tugas pokok fungsi karyawan. Selain itu adanay pelatihan yang diberikan dan dituntut agar lebih aktif lagi dalam bekerja.</p>

## A.2 Indikator Kualitas Layanan

### A.2.1 Standar Kerja Karyawan

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada, semua ada SOP nya dek</li> <li>• Iya, karena kita semua ee yang kita lakukan ini semua terakreditasi, pelayanan kita ini ya</li> <li>• ya menurut saya baik baik saja ya, jadi eee karena semua sudah diatur sesuai dengan standar kan gitu, menurut saya seperti itu.</li> <li>• ngga ada yang ditambah tambahin ngga ada yang dikurang kurangin karena semua sudah sesuai dengan SOP</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oh kami kan upt pelayanan ya mbak ya , jadi harus ada SOP memang. SOP kami tuh banyak mbak, diantaranya SOP dari inspeksi mutu, inpeksi kontainer, inspeksi fumigasi maupun pengukuran PH3</li> </ul>

		<p>ataupun SOP dalam uji laboratorium.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iya sesuai dengan jenis layanan nya mbak</li> <li>• udah udah diatur mbak, kami pun juga punya panduan mutu, prosedur serta instruksi kerja.</li> <li>• eee menurut saya standar kerja yang diberikan itu sudah sesuai dengan SOP dari pemerintah, maksudnya dalam pemerintah itu sudah diatur kan mbak, nah tu kami sudah mengacu sesuai dengan itu</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• standar kerja iya krna intinya kan sesuai anu, SOP, dari aturan eee kan ada eee uraian tugas itu tadi standar nya, kamu bagian ini kamu bagian, sudah ada</li> <li>• individu ada, ada tugasnya kamu ini ini sudah ada, sudah dibagi. Cuma kalau saya umum kan luas jadi harus apa ya, harus tau lah kondisi</li> <li>• biasa sih , karena ngga ada yang berat, selama bisa diajani ya ngga ada yang berat, yang penting kemauan</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jelas itu kita punya sop, karena Semua layanan kita berbasis ee sistem eee untuk laaboratorium kita punya standar ISO 7025 tahun 2017 yang mana semua pekerjaan yang terkait dengan pelayanan pengujian ada SOP nya dan sudah disahkan dan setiap saat itu sudah diperiksa oleh diakreditasi oleh komite nasional. Tidak hanya dipelayanan pengujian, dipelayanan inspeksi kita punya, ISO 17020 versi berapa tu saya lupa ya, itu juga sudah kita akreditasikan, kta punya laboratorium kalibrasi kita punya sistem manajemen mutu ISO 37001 tentang layanan nya. Kita tersertivkasi 37001 tentang anti penyuapan artinya saya menjamin teman teman saya semaunya ini, kalau temen temen saya patuh, komitmen dengan sistem yang ada disini pasti dia akan memberikan layanan yang baik dan tidak akan melakukan grativikasi .</li> </ul>
	Konklusi	<p>Standar kerja yang diterapkan berdasarkan pada SOP yang diberlakukan, masing-masing pelayanan memiliki SOP nya, dan para karyawan dalam bekerja berlandaskan pada SOP tersebut sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan sudah baik dengan sesuai apa yang menjadi standar kerja yang diberlakukan tersebut.</p>

#### A.2.2 Strategi peningkatan kinerja

No	Informan	Keterangan
1	Titin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee strategi kita adalah begini, kami ingin bahwa</li> </ul>

08 Maret 2019	<p>personal itu tidak hanya menguasai satu bidang tapi terbuka lebar untuk meningkatkan kompetensinya artinya bisa belajar dibidang lain, orang bisa melakukan uji pupuk, dia harus bisa kita kembangkan untuk melakukan sampling pupuk. Bisa melakukan uji rokok tembakau, tar dan nikotin . jadi kesempatan derajat disini terbuka dan kalau temen temen ada kesulitan pasti kita akan rembuk bersama. Misalnya kemarin saya sudah tingkatkan sampling kita, petugas pengambil contoh kita dari semula 7 orang ditambah jadi 12 orang. Jadi selalu akan kita tingkatkan, seperti itu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iya berkembang ke yang lain</li> <li>• Iya lebih tau, artinya kalau artian begini ya mbak, orang itu yang dilihat itu tidak hanya dari performance fisik tetapi juga kompetensi. Sekarang ini sudah berbasis kompetensi kompetensi dimana mana ada SKKNI (Standar kompetensi) eh lupa saya anunya ya eh SKKSN itu yaa. Artinya kalau karyawan tidak meningkatkan kompetensinya artinya itu akan tertinggal karena begitu nanti ada personil baru, jadi semua akan berusaha untuk meningkatkan kompetensi itu tadi, supaya berdaya terus gitu, karena semuanya sudah berbasis kinerja kalau dia tidak memenuhi target apa yg diperoleh berupa remunerasi itu akan berkurang. Target itu makanya kita kerja, disini sudah tidak ada diobayak obyak, harus begini silahkan, termasuk saya, saya juga punya target dari kepala dinas saya, saya atasan saya langsung saya ditarget Alhamdulillah ini 2 bulan ini bisa tercover gitu ya bisa ratusan lebih gitu ya ehheheh. Mudah mudahan tahun tahun depan bisa meningkat lagi gitu bulan bulan ke depan.</li> <li>• Saya kepingin kantor ini , salah satu unit pelayanan teknis bisa diketahui oleh semua stakeholder baik itu dari pemerintah, masyarakat, mahasiswa siapapun untuk bisa memanfaatkan layanan yang ada di kita karena kita sampaikan kepada masyarakat itu supaya dioptimalkan, ini tidak akan mahal karena kita sudah diatur tarifnya oleh eee PERDA dan itu tidak seenaknya gitu ya, jadi intinya harapan saya itu bisa optimal kantor ini tidak hanya kantor yang sudahlah ada kita lakukan seperti ini tidak, saya ingin terus kembangkan, bahkan target saya tahun ini, saya ingin kembangkan kalibrasi ini bisa diketahui oleh para pelaku usaha yang ada di Jawa timur, khususnya di 18</li> </ul>
---------------	--

		<p>kabupaten kota yang merupakan wilayah kerja daripada UPT PSMBLT Jember, namun kalo institusi lain yang tidak ada kemampuan untuk itu kami bersiap berlaku di luar Jawa Timur, bahkan sampai ke Indonesia. seperti di Medan juga sering kunjungan kesini, kemarin dari UPT PSMB Medan kan juga ada itu, seperti itu kita selalu bersinergi untuk melakukan apa namanya eee optimalisasi layanan gitu mbak, ya itu itu harapan saya terkait dengan kinerja itu tadi.</p>
	Konklusi	<p>Strategi kinerja yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan cara meningkatkan kompetensi dari masing-masing personal karyawan dengan cara menguasai semua bidang yang dimiliki serta menguasai dan memahami penerapan pemakaian teknologi saat ini</p>

#### A.2.3 Bentuk Penilaian Kinerja

No	Informan	Keterangan
1	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• di UPT, kalau museum itu mungkin museum itu bagiannya. Jadi penilaian kinerja kita ini kita sudah melakukan eee SAKIP eh kok SAKIP maaf, SKP, SKP itu kita sudah di target, dalam satu tahun 2019 ini target bulanan kita itu sudah ada tentang tugas kita tugas pokok fungsi dan eee kalau di bagian saya terkait dengan PAD dan anggaran jadi kalo di staf itu terkait dengan tupoksi, misalnya tupoksinya mentargetkan misalnya 1 bulan ini 50 sertivikat. Bisa gak kita mengeluarkan 50 sertivikat. Jadi penilaian kinerjanya melalui itu. Kalau itu tidak tercapai, otomatis eee itu hasil dari penilaian kinerja itu melalui itu, salah satu dampak tidak tercapainya itu apa yang pasti kita dapatkan berkurang, jadi semuanya itu sudah seperti swasta mbak, jadi ini saya bersyukur menjadi pegawai negeri kita dituntut untuk eee tidak hanya diam kalo dulu imagenya pegawai negeri meneng ga meneng, goblok pinter podo wae, tetapi dapat gajinya ya gitu gitu aja, sekarang gajinya tida sama, kalau gaji pokok dan ini sesuai dengan aturannya ya, tapi kalau tunjangan itu sudah terkait dengan kinerja kita, kalau saya males saya ngga akan optimal memperoleh pendapatan kinerja, jadi sudah seperti swasta, kayak ditarget produksi, target apa gitu ya penilaian pemasaran kalau di kita targetnya sudah ada target.</li> <li>• Jadi kalau museum tembakau itu sebetulnya penilaian</li> </ul>

		<p>kinerja kita itu harus eee optimalisasi dalam rangka mempromosikan museum kita, agar ee diketahui oleh khalayak masyarakat banyak dan dampaknya itu bisa mempromosikan kemampuan kita. Trus masyarakat juga diberikan ee edukasi pembelajaran tentang sisi positifnya tembakau. jadi kalau penilaian kerja dari hasil kunjungan tamu aja kalau untuk museum tembakau, juga kontennya didalam koleksi koleksi kita, kita tingkatkan , ee kita kan kalau tidak salah koleksi itu sudah dihimpun sudah dihimpun juga terkait dengan perpustakaanya juga kami ingin meningkatkan ee informasi buku buku yang ada disana. Ini mumpung masih gratis, besok kalau sudah di PERDA kan sudah jadi perda nya kalau masuk ke museum kita pastilah bayar hahah, cuma belum turun</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nah itu tugas kita hanya sampe pengajuan mbak, begitu sudah pengajuan, nanti disana akan diproses, lah perda itu kan harus ada rapat bersama harus dikaji dulu harus diteliti lebih detail, kemungkinan kenapa sih di perda kan, apa untung ruginya semua itu kewenangan dari pemerintah provinsi, ada biro hukum disana, jadi kami hanya sebatas mengusulkan, gitu aja mbak kalao lama kenapa itu prosedur sudah kita lalui semua itu tidak semudah, itu kan harus ada dampak negatif dan positifnya yang harus dikaji untuk membuat perda barunya.</li> <li>• sesuai dengan anggaran yang kita terima, dan urgensinya, urgensinya itu berarti bahwa kembali lagi pada kantor ini adalah unit pelaksana teknis pengujian dan sertifikasi mutu barang dan lembaga tembakau yang mem backup tugas tugas pokok itu yang itu kita optimalkan kalo museum itu kan bagian dari promosi layanan ya jadi kalo kita porsinya kita samakan itu ngga bisa, karena itu semua harus eee skala prioritas. Kalau museum dirasa sudah penting dan sudah cukup tetep kita tingkatkan kita lengkapi koleksinya akan kita tambah, buku buku nyaa akan kita tambah, mungkin dari sisi fisiknya.</li> </ul>
	<p>Konklusi</p>	<p>adanya penilaian yang diberikan terhadap hasil kerja yang telah dilakukan karyawan Museum tembakau. Pada Museum tembakau kualitas layanan yang bagus dibuktikan dengan banyak tidaknya pengunjung yang megunjungi Museum tembakau, dimana semakin banyak pengunjung yang berkunjung, maka optimalisasi kualitas layanan yang diberikan karyawan dapat dikatakan bagus dan optimal sesuai dengan standar kerja yang diberikan.</p>

A.3 Indikator Responsivitas

A.3.1 Fasilitas

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>yaa itu yaa standar kerja aja kita apa komputer apa sudah canggih</li> <li>Kursi, meja sudah semua sesuai dengan standar jadi kita merasa nya nyaman aja, ruangan ber AC</li> <li>Iya, menurut saya sudah cukup bagus sudah dibandingkan sebelum sebelumnya kan gitu, sudah banyak peningkatan peningkatan yang luar biasa.</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>oh setiap tahun kami kan ada program peningkatan SDM ya mbak ya , itu ntuk menambah pengetahuan, misalnya dengan pelatihan pelatihan itu termasuk fasilitas yang dapat kami nikmati, untuk pelayanan kami juga menggunakannya. Kendaraan roda empat roda dua untuk pelayanan</li> <li>iya AC kemudian ruangan, komputer juga peralatan peralatan lainnya</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>eee salah satunya komputer itu, laptop, kan fasilitasnya kan banyak, kendaraan kalau keluar fasilitasnya</li> <li>iya ehem , disini kan fasilitasnya kan banyak</li> <li>oh itu, itu iuran bersama, jadi sistemnya itu kita kan kebersamaan, jadi kita ada kan itu satu bulan, misalkan kek saya ya 200 ribu , itu taruh lah di bagian yang ini apa yang pegang, nanti uang itu untuk makan bersama, perorang semua iya</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitas yang jelas semua karyawan karyawati disini harus bisa menggunakan IT tidak ada manual lagi, penggunaan paperless, ada laptop ada jaringan internet yang bisa membackup kegiatan kegiatan aplikasi. Semua itu saya kepingin semua berbasis IT bahkan sudah tidak ada lagi penerimaan uang, sudah tidak diserahkan lagi secara manual. Sudah dikirim lewat rekening nya personal. Sudah tidak ada tunai gitu. Jadi arahnya begitu fasilitas yg ada diisni sudah berbasis IT semua.</li> <li>itu nanti harapan saya, apakah itu untuk pelebaran museum atau untuk meeting itu nanti kita kondisikan, ntah nanti bisa berupa suatu tempat yang nanti disitu bisa kumpul kumpul terkait dengan tembakau. mimpi saya begitu.</li> </ul>
	Konklusi	Adanya peningkatan fasilitas yang lebih baik yang dapat dinikmati karyawan maupun pengunjung utnuk meberikan

		rasa kepuasan akan kebutuhan yang diinginkan pengunjung
--	--	---

A3. 2 Kegiatan atau program kinerja pelayanan

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalau program bukan diberikan kepada bapak sih, bapak melaksanakan apa yang menjadi eee perintah pimpinan, kalau program itu yang punya kan pimpinan</li> <li>• yaaa kalo program itu bukan di saya dek, bukan hak saya itu, biasanya kepala seksi yang menerima program. Kalau kita kan hanya pelaksana</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee program secara keseluruhan itu ada di DPA kan ya mbak, dokumen pelaksanaan anggaran, nah di DPA tersebut terbagi antara subbag tata usaha dan seksi Yantis serta seksi Bangja. Disitu ada program program nya mbak</li> <li>• program nya banyak diantaranya kalau untuk TU itu rutin mbak, gaji pegawai, untuk pelatihan , untuk ini senam, untuk apa, listrik,air gitu. Kalau untuk yang Bangja itu pengembangan, misalnya pelatihan pelatihan, untuk yang Yantis pelayanan, kita kan apa mbak, inspeksi, inspeksi mutu, kontainer, fumigasi, itu merupakan tupoksi nya dari Yantis serta di uji laboratorium.</li> <li>• ehee museum itu masuk ke TU pelayanan masyarakat itu mbak, jadi dari museum itu nanti masyarakat lebih mengenal daripada UPT PSMB LT jember yang mempunyai tupoksi diantaranya pelayanan jasa, inspeksi, kita kan sudah menerapkan ISO 17025, 17020, 17065, itu bentuk pelayanan kami</li> <li>• iya masuk ke situ</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• program nya dan kegiatan kita kan nga ada ini ya program kegiatan, hanya aja kan kunjungan aja sih, jarang ada program, untuk museum kayak agenda apa kayak kegiatan</li> <li>• oh iya iya itu saya pernah, ehem , dulu 2015 ikut ini apa ehem, kayak seminar umum se Indonesia, di Bali pernah. Itu untuk motivasi. Jadi kumpulan museum musuem itu kan disitu banyak sih orang orangnya , untuk tukar wawasan jadi nambah ilmu, jadi itu kan untuk menyelesaikan permasalahan musuem kan itu kayak gini, trus ada standar nya itu. Kan macam macam diskusinya disana itu</li> <li>• bukan seminar, itu kayak semacam program anu itu,</li> </ul>

		dinas kebudayaan dalam rangka apa ya, kayak pertemuan PNM (Pertemuan Nasional Museum Indonesia), pertemuan aja
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eeee saya punya mimpi program, kalau program tahun ini yang jelas museum ini saya berharap itu ee belum diresmikan ya mbak ya . saya ingin bisa diresmikan syukur syukur nanti dengan pejabat yang berwenang gitu ya. Itu yang pertama. Yang kedua program kerja kita itu bahwa pembangunan museum itu belum selesai, diatas itu masih perlu pembenahan lagi karena dilantai 1 sudah ada 8 story lines museum mulai dari eee history nya sejarah nya tembakau mulai dari sejarahnya secara umum, kemudian eee pertanamannya, proses nya dilahan pengeringan maupun sampe digudang, kemudian sampe data ekspor sampe ekspor data sampe ekspor ke beberapa negara itu yang terkait dengan tembakau, itu sudah prosedur itu kalau tembakau itu sudah seperti itu gunanya. Dari proses awal sudah ada disitu dari proses awal mulai dari cerita daun tembakau asalnya dari mana yang ada didunia itu . Cuma masih belum saya tata ulang informasinya lebih detail. Dimasing masing story line. Ini program saya tahun ini. Muduah mudahan tahun ini saya sudah persiapkan eee televisi disitu yang ada belum saya buka baru beli tahun kemrin, ini ada 5 tivi saya taruh kesana. Itu nanti kalau mau lihat dari mana saja tembakau bisa ngeklik disitu</li> <li>• Bisa aplikasi atau ee kalau aplikasi masih agak panjang ya mbak ya, atau mungkin informasi aja masih informasi aja ya nanti bisa dilihat ya mungkin nanti akan saya masukkan data data disitu misalnya eee tembakau itu di ekspor dimana saja, diversifikasi produk itu jenis nya apa saja. Dan juga program yang belum saya garap ini adalah tentang ee visualisasi pembuatan parfum tembakau itu peralatannya sudah ada cuma tinggal memfungsikan aja</li> </ul>
	Konklusi	Melakukan kegiatan seminar atau diskusi terkait Museum salah satunya diksusi antar PNM ( Pertemuan Nasional Museum Indonesia), melakukan pelatihan terkait kinerja dalam pelayanan, melakukan peresmian Museum tembakau yang nantinya akan diakui oleh Gubernur Jawa Timur, menata ulang kembali atau penambahan koleksi dengan lebih optimal lagi terkait dengan alat atau koleksi di Museum tembakau.



## A.4 Indikator Responsibilitas

### A4.1 Hasil Peningkatan Kinerja

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya pasti dong, iya, karena beda dengan jaman dulu hahaha. PNS dulu sama PNS sekarang kan beda dek, iya dari segi kesejahteraan, kan sudah banyak yang berubah</li> <li>• Kita itu beda dengan swasta ya</li> <li>• Bagi ASN ini menurut saya itu adalah eee memang kita ada apa istilahnya ya, kayak seperti sekarang itu kinerja laporan kinerja itu, itu yang menilai langsung kan pimpinan, itu akan menambah nilai kinerja kita baik tidak baik ditentukan oleh ya kinerja kita harian itu. Itu akan dinilai perbulan oleh atasan kita</li> <li>• eee ya nilai hanya penilaian itu, Nah itu akan menunjang eee dari sisi tunjangan ya, tunjangan juga ya</li> <li>• oh tidak eee jabatan itu kalo di PNS kan atau ASN itu ada jabatan fungsional ada jabatan struktural, kalau fungsional kan bisa 2 tahun sekali naik pangkat, kalau untuk struktural kan 4 tahun sekali. Jadi kita hanya mendapatkan nilai aja terkait dengan tunjangan ya, kalau nilai anunya dikit ya tunjangannya juga tidak sama.</li> <li>• Ya memang sudah dari anunya, tapi yang menilai kinerja kita kan pimpinan</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sesuai mbak, karena ada kinerja ada capaian kerja setiap bulannya itu apa aja yang dicapai dari masing masing Staf</li> <li>• ini selama ini kan kita PNS kan, ada remon ya mbak ya, jadi dari SKP itu nanti kalau tercapai, sekarang sih masih 70 30 ya, jadi yang 70 itu kehadiran, yang 30 persen itu dari kinerja . tapi lambat laun nanti yang kinerja itu semakin tinggi nilainya, mungkin bisa lebih tinggi daripada kedisiplinan itu, finger itu mbak. Ya selama ini kami mndapatkan remon, kemudian kita juga mendapatkan fasilitas untuk kesehatan udah terwakili di BPJS itu kan mbak</li> <li>• remonerasi itu eee upah yang diberikan sesuai dengan kinerja yang dicapai, ada ininya, ada peringkatnya mbak</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya sesuai , iya ehe, sesuai. Karena kan, kita itu kan dibawah daerah ya, kita kan provinsi jatim, ya lebih daerah kan brapa kan. Selisih nya kan selisih banyak sama provinsi.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ehem, cukuplah, cakeran, iya cukup, cukup. Meskipun saya bukan PNS cukup lah</li> <li>• oh ada, kayak semacam kayak luar kota , reward lah istilahnya</li> <li>• ehem, reward. Rewardnya itu dikeluarkan kalau ada pelatihan, seminar , itu. iya, rewardnya itu ditugaskan diluar .</li> <li>• peningkatan jabatan ndak ada, itu kan otomatis. PNS kan otomatis 4 tahun sekali, 2 tahun apa 4 tahun . peningkatan, kenaikan pangkat kan</li> <li>• kalau kita ngga, rewardnya ya wes dinas keluar kota itu lah, namanya ya, namanya penggantinya apa ya, kamu itu semangat , jadi eee pimpinan mulai Bu Desak sampai sekarang itu sifatnya sering diajak keluar kota lah , pengganti nya itu , kan misalkan mau ngasih ini kan ngga mungkin , jadi rewardnya kan itu, kan itu</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• karena anggaran itu kan sudah saya programkan di tahun kemarin, jangan sampe anggaran itu tidak terealisasi, eee seperti kemarin eee ada untuk museum itu ada fasilitasi dari asosiasi dan kementerian untuk uji kompetensi pemandu, dibiayai sana. Nah kita berangkatkan aja temen temen yang mau itu, dan kita tunjuk kita sudah punya pemandu juga</li> <li>• sebetulnya ada penghargaan piagam Satiaencana 10 tahun jadi pegawai negeri sipil. Itu salah satu bnetuk dari akomodir. Tapi dari sisi kinerja di kantor ini ya remon itu. Jadi itu memacu orang yang bekerja ya begini ini.</li> <li>• Kenaikan jabatan pasti itu, ada di saya. Seperti dulu kepala Kassubag TU itu dulu kosong, akhirnya saya mengusulkan nya ke pusat, memenuhi beberapa persyaratan sesuai dengan arah pimpinan kita kerja, kerja, kerja. Jadi jabatan itu jangan di cari kepengen, kerja saja biar atasan yang menilai dan kembalikan pada yang diatas.</li> </ul>
	Konklusi	<p>Hasil peningkatan kinerja karyawan didapat melalui laporan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang telah dilaksanakan. Walaupun karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang double dalam arti tupoksi yang dijalankan tidak hanya mengurus Museum tembakau namun menjalankan tugas dan tanggung jawab utama yaitu di UPT. Namun sejauh ini hasil kinerja yang dicapai mengalami peningkatan, hal tersebut didukung karena karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara</p>

	sukarela dan selalu siap sedia.
--	---------------------------------

#### A.4.2 Evaluasi Kinerja

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oh, selalu itu</li> <li>• eee yaa seperti barusan tadi loh termasuk audit itu ya, kinerja kita dilapangan, gimana gimana itu. Sewaktu waktu mengadakan audit kepada kita, tentang kinerja kita itu.</li> <li>• eee bisa 2 bulan sekali, 3 bulan sekali</li> <li>• ya guna ketepatan apa yang kita lakukan dilapangan, iya itu apakah sudah sesuai dengan standar kerja kan gitu</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oh sangat perlu mbak, krna kan ya sesuai dengan sasaran kinerja yang diterapkan, yang ditetapkan setiap awal tahun. Sasaran kinerja itu, jadi evaluasi setiap bulannya</li> <li>• iya itu yang SAKIP itu mbak, yang sasaran kinerja</li> <li>• iya masing masing karyawan membuat sesuai dengan awal tahun yang mereka buat itu sesuai apa ngga setiap bulannya itu terbagi. Jadi dalam satu tahun itu terbagi 12 bulan, itu masing masing setiap bulan kan sudah ada yang harus dicapai itu sesuai apa ngga gitu ada evaluasinya, SKP</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evaluasiiii dikatakan iya, iya dikatakan ngga, ngga. Karena kalo iya itu kan khusus kan harus anu apa soalnya full nangani disana. Ya perlu sih perlu. Evaluasi hasil jadi ada yang menangani khusus kan mksdnya, kan perlu evaluasi.</li> <li>• evaluasi itu tiap bulan</li> <li>• tapi bukan hanya dimuseum aja evaluasi, sering lah tetap tiap bulan, pasti ada</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kita membuat evaluasi itu begini, seperti apa evaluasi itu, remon itu baru dibuat tahun ini mbak, yang sakit berapa, yang sakit berapa, itu pasti ada, pasti ada proses kaitannya dengan disiplin pegawai negeri. Jadi tiap akhir tahun pasti ada evaluasi. Kita akan membuat laporan tentang tidak tercapainya semuanya.</li> <li>• Ngga mungkin lah mbak. Kalau kita ngga ada laporan kita ngga memenuhi kewajiban kita sebagai pegawai negeri sipil</li> <li>• Kita masuk jam 7 pagi begitu terlambat ada sanksi. Sanksi nya adalah pemotongan remon. Langsung dipotong remon kita. Ada peraturannya itu. Kalo jam pulang jam setengah 4 hari senin sampai Kamis kalau</li> </ul>

		<p>jumat ada jedah solat jumat kemudian solat jumat masuk lagi pulang jam set 3 rata rata temen temen kalo jam segitu belum pulang, lembur tidak ada krna sudah melekat tanggung jawab</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada, ada strktur organisasinya itu ada</li> <li>• Kalau penanggung jawab museum itu ada, bu sandra karena selaku Kassubag TU</li> </ul>
	Konklusi	<p>Karyawan melaksanakan dan tanggung jawab serta diberi pelatihan denga tujuan pengembangan kemampuan. Setelah dilaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, karaywan dievaluasi kembali dan diberikan penilaian prestasu sesuai individu. Evaluasi tersebut dilakukan untuk semakin menignkatkan kinerja dan mengatasi kesalahan yang terjadi selanjutnya demi peningkatan pengembangan karyawan yang lebih efektif kedepannya.</p>

#### A5. Indikator Akuntabilitas

##### A5. 1 Nilai dan Norma

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya semua ada tata caranya dek</li> <li>• Iyaa kedisiplinan, pakaian nah itu sudah diatur. Karena termasuk bentuk kedisiplinan itu</li> <li>• Karena juga sudah diatur ya, jadi kita tidak bisa berpakaian seenaknya sendiri, tidak boleh, itu sudah diatur. Kamu bisa lihat nanti mungkin sebagai pelengkap, kamu foto aja di papan informasi itu</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iya disiplin juga termasuk iya . masih tinggi kalau disiplin, 70 persen masih mbak</li> <li>• kan kita setiap karyawan mempunyai sasaran kinerja pegawai dan setiap bulan ada evaluasi capaian berdasarkan target yang saya katakan tadi targetnya itu untuk yang SKP masih 30 persen untuk yang bulan ini, kemudian yang 70 persen dari kedatangan finger itu, absensi . itu</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada, ehe, attitude nya itu kan attitude, jadi ya tetap ramah, sopan, trus tata bahasa, jadi ya mskdnya itu ya pokoknya itu kita tau diri lah</li> <li>• ehem, attitude itu karena kita juga pernah pelatihn juga, mendatangkan dari apa, eee naraumber dari mana itu , dari sertivikasi, jadi pelatihan attitude. Itu 2 kali kita, jadi untuk ini aja, pembinaan juga</li> <li>• ya pakaian, ehem, pakaian, trus penampilan, trus tiggah laku, banyak sih</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>nah itu mematuhi kalau 100 persen ya masih sulit, kadang kita kan kalau kayak gini sore sandalan, tapi kan di sore jam kan sudah jam bebas. Ya masih 80 persen lah, kalau 100 ya ga mungkin</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>pasti ada. Disini ada norma norma seperti yang diterapkan di ISO 37001 dua tahun ini. Sudah diatur disitu supaya tidak boleh begini begini. Bahwa saya harus patuh menjalani peraturan yang ada disana</li> <li>Iya itu emang peraturan dari pemerintah</li> <li>Kalau pemberhentian itu yang wajib berhenti itu ya kalau sudah pensiun atau mengundurkan diri. Pemberhentian itu kalau banyak faktor. Ada yang pensiun, minta pensiun sendiri sebelum waktunya juga berhenti. Kalau karena kesalahan itu dari proses yang dari pusat ya mbak, ada proses nya kalau sampe pemberhentian jadi ada ini nya sendiri yang hak diberhentikan</li> </ul>
	Konklusi	Nilai dan norma yang diterapkan karyawan memiliki nilai yang tinggi dimana nilai dan norma yang berlaku berkaitan dengan kedisiplinan karyawan.

B Kualitas Layanan Museum tembakau Jember

B1 Dimensi Tangible

B1.1 Keikutsertaan Pelayanan Karyawan di Museum tembakau

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>oh iya, karena memang saya dulu ditugaskan oleh bu Desak terkait dengan museum, tamu, apa itu saya dulu di pasrahin.</li> <li>eee tidak. Itu di front office yang ada</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>ee kita semua pegawai diharapkan peran aktifnya untuk publikasi museum karena dengan museum, tupoksi UPT PSMBLT Jember dikenal orang dan masyarakat pada umumnya bisa mengujikan mungkin uji lab yang dibutuhkan ataupun inspeksi mutu, inspeksi fumigasi, kontainer ataupun kita juga ada pelayanan lembaga LS Pro itu lembaga sertifikasi produk, dimana ruang lingkungannya pasar, tanah, pupuk anorganik</li> <li>yang megang itu mbak tantri</li> <li>iya resepsionis itu. kemudian untuk websitenya mbak Esthi</li> <li>kita sih website selama ini masih dipihak ketiga kan, tapi lambat laun rencananya ini kita sendiri belajar gitu. iya pemerintah, instansi kami sendiri yang megang</li> </ul>

3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iya iya, saya di faebooknya sih, eheemm, Cuma sekarang ngga sudah, trus tak handel di tantri semua, orang satu ia. Biar ga anu, tumpang tindih, ya tetap saya lewat saya suruh masukkan, dimasukkan kalo ngga ya, ya, kan soalnya yang megang dikumentasi kan saya</li> <li>• dokumentasi kantor kan saya, jadi yang punya data kan saya, dia hanya masukkan aja. Kalo dulu kan saya yang masih masukkan kalo ada, tergantung logitnya kemana. ya, sekarang ngga sudah, jadi satu. Saya hanya arsip, arsip dokumentasi. Kalau ada hasil kunjungan, hasil kunjungan dari mahasiswa atau umum itu saya yang dokumetasi dan pengarsip, kalau pas ini masuk, di publis, masuk, saya suruh masukkan itu, saya ngga ngga ini, bukannya ngga ada kewenangan, saya takut salah kan. jadi orang satu aja.</li> <li>• iya, 2018 saya. 2018 sama pak nito. Tapi yang sering pak nito.</li> </ul>
	Konklusi	<p>Karyawan memiliki peranan aktif dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, dimana karyawan saling bekerja sama dalam merawat Museum tembakau dan membantu dalam mempublikasi hadirnya Museum tembakau. meskipun tugas dan tanggung jawab karyawan tidak sepenuhnya bekerja di pelayanan Museum tembakau, tetapi karyawan tetap berfokus pada pelayanan yang maksimal yang diberikan kepada pengunjung Museum tembakau dan semakin meningkatkan kualitas pelayanannya.</p>

B1.2 Media atau sarana publikasi

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oke untuk itu emang kita belum ada anggaran nya di tahun 2013- 2014 itu, belum ada anggaran sehingga saya membuat statement gimana museum ini bisa bisa dikenal oleh khalayak oleh masyarakat luas, eee hampir semua pengunjung itu, saya minta untuk berfoto, selvi, eee lewat lewat pengunjung itu saya minta eee untuk mempublikasikan lewat wa nya, karena ternyata wa itu sangat bagus dan cepat sekali, eee museum ini juga dikenal oleh masyarakat luas, bahkan diluar negeri juga.</li> <li>• ada, ada. jadi kita ig nya juga ada , facebook nya juga ada, trus web nya juga ada</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ini mbak, apa brosur, selama ini kami kan juga mencetak brosur brosur ya mbak, trus kemudian</li> </ul>

		<p>majalah</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• trus interaksi kalau seandainya ada tamu kita kan juga komunikasi pelayanan pelayanan kita apa saja supaya upt kami juga dikenal, kemudian di instagram kami juga masuk, ke fb kami juga masuk, kadang web juga, web nya itu apa, lembaga tembakau jember.jatimprov.disperindag.co.i. disitu ada sekilas info, ada museum tembakau, ada manfaat positif daripada tembakau itu sendiri, mulai dari akar sampai bunga, itu masing masing ada gambarnya, bisa dilihat</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oh itu, publikasinya kan kita lewat instagram, museum, web, websitenya kan juga ada, trus lintas batas, Cuma saya ngga pegang ini nya sekarang, bukan saya dulu yg operasikan ada lintag, lintas, lintang batas apa lintas, lintas batas. ehem. Lintas batas, trus website, ada museum, apa museum, lembaga, facebook sama instagram . karena itu dasar untuk eee nanti pas kalo ada inovasi pelayanan publik, kan itu juga nnti ditampilkan. Mislanya jumlah pengunjung brapa</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kita punya majalah, setiap tahun terbit, tapi itu semua tergantung anggaran ya mbak ya, yang kedua punya ig, punya facebook dan informasi yang ada disini.</li> <li>• Ada, namanya disperindagjatimporv.go.id itu yan terkait nanti layananan online system</li> <li>• Ada Cuma di onlne system itu belum saya garap mbak, ini masih terkait dengan layanan aja, tapi setelah itu nanti perdanya sudah turun bisa dilihat layanan seperti apa, masuknya seperti apa, karena kan saya bertahap menggarapnya. Nanti kalau pengen tau bisa dengan mbak hesty.</li> </ul>
	Konklusi	<p>Media yang digunakan dalam menyebarkan informasi terkait Msueum tembakau sudah dikatakan banyak karena hampir semua media yang umumnya dipakai oleh masyarakat digunakan dalam mempublikasi Museum tembakau, namun dalam pengoperasian media tersebut belum sepenuhnya aktif untuk dijalankan atau dioperasikan, dikarenakan faktor kesibukkan lain karyawan</p>

### B1. 3 Fasilitas Museum tembakau

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee museum tembakau dilengkapi oleh beberapa ya, daun daun tembakau, eee baik itu untuk bahan cerutu maupun bahan rokok. Daun daun tembakau itu ada</li> </ul>

		<p>yang dari Brazil, dari Itali, dari mana itu lagi ya..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eemm terus itu alat eee pembuat cerutu, alat ukur eee panjang pendeknya daun tembakau, terus eee alat melinting tembakau gitu, eee dan banyak lain lagi hheee, yaa bisa datang aja lagi kalo pengen tau lengkapnya ke museum tembakau.</li> <li>• Iya dilengkapi dengan perpustakaanya juga yang harapannya ibu dulu dengan adanya perpustakaan ini , karena memang museum itu biasanya yang lebih banyak pengunjungnya itu teman-teman siswa atau akademisi. Eee lewat perpustakaan itu, harapan besar dulu eee budaya baca kita ini ya tumbuh kembali, karena memang adanya teknologi yang sekarang tidak bisa dihindari, dengan gadget yang ada, googling yang ada, sehingga minat baca itu berkurang, padahal dengan baca buku, dengan baca di googling itu saya yakin akan lebih lengkap di buku.</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee didalam musuem itu kan ada story line ya mbak ya, itu mulai dari sejarah tembakau dunia, sejarah tembakau indonesia, jenis jenis tembakau yang ada, teknis pertanian Indonesia, inspeksi tembakau yang merupakan pelayanan kami, diantaranya inspeksi mutu, inspeksi kontainer, inspeksi fumigasi serta diversifikasi produk. Daripada tembakau itu sendiri</li> <li>• iya ada perpustakaanya juga.</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee yang ditampilkan itu jenis ini koleksi alat pertanian, alat peraga pertanian terus eee rokok, tembakau ee apa hasil diversifikasi produk, terus hasil IKM termasuk IKM batik itu.</li> <li>• nah perpustakaanya juga ada. itu kan dulu internal ya, trus di tembakaunya dibuat perpustakaan dan museum. Cuma bedanya perpustakaan museum disini sama diluar umum, itu kita tidak bisa meminjamkan keluar, jadi mahasiswa umum itu kalau baca hanya di tempat itu aja, itu boleh di fotokopi tapi meninggalkan persyaratan kayak KTP. Takutnya kan pinjam, eee minimal 5 menit sampai 10 menit kan Cuma fotokopi disebelah ini. Jadi ngga boleh dibawa pulang.</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• yang jelas sementara ini belum bayar, yang kedua eee bisa mencari informmasi yang ada terkait dengan informasi yang ada di museum tembakau trus bisa meminjam buku buku dan ya itu</li> </ul>
	Konklusi	Fasilitas yang disediakan umumnya sudah memenuhi



		perlengkapan pelayanan kepada pengunjung, dimana terdapat koleksi-koleksi yang ditampilkan serta terdapat perpustakaan yang membuat masyarakat ingin membaca buku-buku yang disajikan ditambah dengan ruan yang dirasa nyaman, namun perlu penambahan sarana lagi untuk memperlengkapi.
--	--	---

## B1. 4 Perkembangan Media sosial atau Publikasi Museum tembakau

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iya dengan adanya media sosial itu memang luar biasa, karena kita cukup dikenal oleh masyarakat ya, bahkan pengunjung kita itu nggak hanya lokal tapi sampai di luar negeri pun juga sudah, karena saya sering tanyak pengunjung darimana tau museum tembakau? googling pak hehe jadi itu jawabannya itu.</li> <li>iya memfollow itu, itu betul itu</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>oh banyak mbak, mulai dari dalam daerah, luar daerah, luar Jember maksud saya. Dalam Jember juga banyak. Mulai dari anak-anak PAUD sampai akademik banyak ya mbak misalnya perguruan tinggi, kemudian dari luar negeri dalam negeri juga banyak</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>belum banyak, masih minim kayaknya, padahal saya sering share lewat IWJ ( Informasi warga jember itu ya sering, Cuma masih minim, orang kan kayaknya yang mau masuk itu kayak sungkan gitu dek, kan tempatnya kantor kan, karena museum dibelakang, takutnya kan mungkin bayar atau apa kan masih masih apa ya masih ini, masih tanda tanya, kayaknya sih menurut saya. masih jarang lah, Jember saja, orang Jember saja masih mungkin 60%</li> <li>yang tau museum. Kalau kelompok tani itu sudah tau, kelompok tani tembakau ya, itu mulai dari bodowoso, pokok kerassidenan kan dari jawa tengah itu tau</li> </ul>
	Konklusi	Museum tembakau melalui publikasi yang dilakukan semakin meningkatkan jumlah masyarakat yang ingin berkunjung dan tertarik pada Museum tembakau. umumnya pengunjung Museum tembakau berasal dari pelajar, mahasiswa, komunitas tani, masyarakat dari Jember dan luar Jember bahkan dari luar negeri. Mereka mengetahui Museum tembakau pada umumnya dari pencarian situs google.

## B2 Dimensi Reliability

## B2.1 Kehandalan Kualitas Pelayanan Dalam Melayani Pengunjung Museum tembakau

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wah, menurut saya sudah ribuan eee apa pengunjung kita yang hadir ini dek</li> <li>• eee luar jawa pun banyak, Sumatera, Sulawesi, Kalimantan sudah pada datang kesini, Lombok, Nusa Tenggara Timur, Bali sudah, diluar pulau ini ya di Jawa Timur</li> <li>• Iyaa. Dari Belanda, dari Inggris, Amerika, Brazil, sudah berkunjung ada, Thailand, Filipin, Malaysia ee untuk Asia Tenggara ini. Sudah pada berkunjung semua</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tadi kan sudah saya jelaskan banyak ya mbak ya, dari akademisi, pedagang, eksportir, peneliti, semua ini semua kalangan juga banyak mbak yang masuk ke museum ini</li> <li>• iya ribuan setiap tahunnya mbak</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee sementara minim, paling banyak itu dari kalangan pelajar</li> <li>• iya mulai dari PAUD , PAUD, SD. PAUD, SD, SMP, SMA, Mahasiswa, paling sering ya pelajar anu mahasiswa, ya mungkin untuk pengetahuan, dan proses skripsi atau gimana penelitian</li> <li>• masyarakat iu, ya dari itu, komunitasnya kelompok itu, kelompok kelompok tani yang dari binaannya dinas dinas itu</li> <li>• dari luar kota iya, kalau dari dalam kota itu kan wajar kan, anu wajar, karena tembakau ya, kalau luar kota itu kayak studi banding, kunjungan, potensi yang ada di Jember itu gimana, trus sistemnya museum itu mungkin koleksi nya kayak apa, mungkin kayak penasaran</li> </ul>
	Konklusi	Pelayanan yang dberikan sesuai dengan prosedur yang diberikan. Karyawan berusaha untuk melayani pengunjung dengan baik dengan memanfaatkan fasilitas pelayanan yang disediakan dan setulus hati memaparkan isi dari Museum tembakau.

## B2. 2 Kemampuan Karyawan Mengatasi Kendala Dalam Pelayanan Museum tembakau

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sementara ini saya tidak ada kendala ya, saya hanya merasa senang dan tamu pun juga merasa senang dan belum ada eee sedikit pun saya merasa kendala tidak</li> </ul>

		<p>ada, karena memang eee dimuseum ini bersama tamu ini kita bisa saling berbagi gitu ya, sehingga museum ini bisa hidup dalam artian apa yang menjadi kekurangan di kita banyak tamu yang memberikan masukan andai kata wah kurang ini nya pak kurang ininya, sehingga dari masukan itu kita mencoba berinovasi, memenuhi apa yang menjadi permintaan pengunjung.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eee sementara ini saya ngga ada masalah, Bisa terselesaikan dengan baik. Ngga ada masalah</li> <li>• Iyaa dan Alhamdulillah hampir semua tamu dek mulai bulenya biasanya itu semuanya merasa puas</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee selama ini sih belum ada mbak, kalau pun ada dari luar , luar negeri ke tempat kita biasanya ada translate, jadi kami tidak sulit menyampaikan informasi.</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kendalanya ngga ada cuman ngga ada sih, tingkat pengawasan aja</li> <li>• iya itu kendalanya itu, pas kita ada kerjaan, pas pengunjung yang, otomatis kita cancel sementara pekerjaan pekerjaan nanti lanjut kerja kalau kamu balik, kita kerjaan lagi sampe selesai. Kan pegunjung kan mungkin satu setengah jam apa satu jam paling lama. Kan sudah berapa menit itu</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya sebetulnya masih banyak mimpi tentang museum itu, pengen jadi lebih baik lagi. Perbaikan pelayanan yang jelas kami ingin lebih besar lagi jusuem itu, ntah annti ki besarkan kita lebarkan lagi musuem itu. Peningkatan program terus kita kembangkan itu</li> <li>• sebetulnya saya mempersiapkan touchscreen yang untuk museum tapi itu belum dilaksanakan kemungkinan tahun ini saya ingin pengunjung mengisi indeks kepuasan.</li> </ul>
	Konklusi	Karyawan Museum tembakau berkerja dan melayani pengunjung dengan senang hati walaupun terdapat tugas lain yang harus diselesaikan.

### B3 Dimensi Responsiveness

#### B3. 1 Respon Karyawan Dalam Melayani Pengunjung

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eeemmmmm saya mencoba memberikan informasi sebaik baiknya kepada pengunjung, sehingga pengunjung itu eeee tau persis akhirnya terkait dengan sejarah yang ada di Jember, khususnya tanaman tembakaunya, eee budaya masyarakatnya, masyarakat</li> </ul>

		<p>pelaku tembakau, itu dia senang sekali kita memberikan informasi tentang itu. Ya sudah layak memang jember ini punya Museum tembakau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iya, cerita-cerita dari sejarah, eee komunitas atau apa budaya masyarakat, eee tembakau itu dia merasa senang. Itu. Soal Jember ini pandalungan itu, sehingga tidak hanya museum yang kita ceritakan termasuk mungkin dilihat dari kuliner yang ada di Jember, terkait dengan pariwisata saya yakin dengan daerah bapak itu akan beda, Jember ini masyarakatnya ada jawa ada madura, sehingga yang jawa itu suka gula ee suka manis, yang madura itu suka asin. Kalau dia dikolaborasi goal nya apa makanan biasanya kan pasti gurih pak, ee dia senang sekali dek waktu itu</li> <li>• Iyaa, bagaimana menyambut tamu sebaik-baiknya supaya tamu itu kerasan dan senang gitu ya</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kita melayani pengunjung sesuai jam kerja ya mbak mulai senin sampai jumat jam 8 sampai tiga sore</li> <li>• iya mendeskripsikan isi dariapda museum itu apa , gitu loh</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya ehem, alurnya ya kita suruh registrasi dulu sebelum masuk.</li> <li>• registrasi di lobby. Terus, tas kita taruh di tempat khusus, kalo dia bawa tas. habis itu kita, kita anu, kita ajak kebelakang sudah ke msueum</li> <li>• iya, isi dari museum itu</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saya optimalkan sebisa kemampuan kita ya, artinya personil kita kan terbatas. Jadi tetap saya optimalkan</li> <li>• eee begini karena ini tupoksinya ada di subbag TU biasanya kalau tamunya berkunjug pake surat atau pengunjung rombongan itu saya terima sendiri saya transitkan kecuang kasturi kemudian saya ajak ke museum. Kalau dari pemerintah saya ajak dulu ke lab kita pamerkan layanan kita di lab.</li> <li>• Itu biasanya kalau mahasiswa itu kita layani bisa dari karyawan bisa dari pak Didik, bisa pak Mislan, pak nito biasanya begitu mbak karena kan emang bagian daripada tugas ya. kalau tupoksi kita ya pengujian, kalibrasi gitu mbak</li> </ul>
	Konklusi	Respon yang diberikan karyawan menunjukkan sikap totalitas dalam melayani pengunjung.

B4 Dimensi Assurance

B4. 1 Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan Museum tembakau

No	Informan	Keterangan
----	----------	------------

1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee mampu dek, Karena sudah 6 tahun</li> <li>• sudah hafal, apa yang kurang ya itu dulu pak nito yang nambahin, sesuai dengan permintaan si pengunjung itu. Jadi kita berusaha inovasi apa yang menjadi maunya si pengunjung itu.</li> <li>• ya saya belajar dong, baca buku yaa hehe</li> <li>• Tanpa teks, baca buku, ya tadi yang saya sampaikan tentang sejarah tembakau, mutu tembakau, apa yang dilakukan oleh petani tembakau</li> <li>• Iya disamping pengalaman mungkin baca juga. Belajar buku juga. Kita juga sering ketemuan oleh para pelaku tembakau dari para petani, sehingga dari sana saya mencoba eee menyampaikan kepada masyarakat pegalaman-pengalaman saya di lapangan</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iya mbak mampu lah mbak, soalnya kita kan juga perlu paham, karyawan di UPT PSMB LT Jember ya tupoksinya diantaranya juga seperti itu menjelaskan ke pengunjung ya, pengunjung yang ke museum tembakau</li> <li>• iya ehem ada, ada sertifikatnya</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee saya masih 50- 60 %</li> <li>• karena penguasaan saya masih belum sempurna, iya bisa, tapi ya 70% lah sudah , tau, karena saya tau kondisi eee, cuman kalo untuk secara apa itu ya, secara detail</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• yang jelas ada saya sudah memberangkatkan teman teman untuk ikut sosialisasi terkait dengan museum. Juga ada ikut tentang sosialisasi permusiuman di malang dan itu tetap kita optimalkan dan temen - teman yang mendampingi itu nanti ada standar nya ya</li> <li>• Tidak semuanya, kita tunjuk aja sesuai dengan kemampuannya, seperti pak didik, pak nito, mbak tantri mereka baru saja diikutkan dalam kompetensi, bu Sandra juga, saya juga saya sudah banyak belajar melalui story line</li> <li>• Iya tidak semua, kalau tidak tau ya saya tidak rekomendasikan untuk mendampingi.</li> </ul>
	Konklusi	Karyawan telah memiliki pengalaman dalam melakukan pelayanan kepada para pengunjung. pengalaman yang mereka dapatkan bukan hanya dari lamanya bekerja, namun dari pengoptimalan pelatihan-pelatihan yang diberikan, dari pengalaman sehari-hari seperti sering membaca buku terkait dengan pelayanan dan tembakau, melakukan pertemuan dari para pelau tembakau yaitu petani, memahami story line yang ada di Museum

		tembakau.
--	--	-----------

B5 Dimensi Empathy

B5. 1 Perhatian Yang Diberikan Kepada Pengunjung Museum tembakau Jember

No	Informan	Keterangan
1	Sunito 25 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebanyakan pengunjung yang datang dia suka masuk di museum museum tembakau. suka dia berkunjung di museum-museum baik itu museum eee selain museum tembakau, kebanyakan gitu. Untuk masyarakat-masyarakat tertentu itu seperti itu. Dia hadir di museum tembakau itu pengen tau museum tembakau karena dia memang suka hadir di museum museum itu</li> <li>• Lebih suka berkunjung di museum-museum itu.</li> </ul>
2	Sandra 26 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ee e lebih banyak itu sebagai edukasi mbak, kemudian melihat tanaman tembakau, jenis nya tembakau itu apa aja, disini kan macam macam jenisnya, jadi mereka lebih tau lebih mengenal daripada tembakau itu selain dilahan</li> <li>• iya rata rata gitu mbak . untuk penelitian juga banyak , diatas kan juga ada perpustakaannya ya mbak, Jadi penelitian mahasiswa</li> </ul>
3	Didik 05 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya otomatis ya penasaran itu , ya. Penasaran dan ingin tahu</li> <li>• Dan saya tanya informasi itu, darimana. Pasti ada yang dari youtube, ada yang dari medsos, dari google googling ya. Kan di youtube kan ada museum tembakau.</li> </ul>
4	Titin 08 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hemm itu karena kita keterbatasan personil ya mbak ya, itu kita tunjuk aja jadi jelas kita siapkanlah minum kalau mau minum seperti begitu aja, tapi untuk pendampingan pelayanan ke museum itu kepada yang ditunjuk aja seperti saya juga bisa jadi fleksibel pada orang orang yg sudah ditunjuk</li> <li>• itu kedepan mbak, sekarang ini belum karena saya sih infonya mudah mudahan dapat pegawai ya mbak tapi kan kita ngga bisa merekrut pegawai sendiri. Kalau stanby disana sepertinya belum ada, layanan disini ataupun langsung layanan kesana karena keterbatasan peronil. Paling kalau nanti sudah di Perda kan ya jadi harus banyak promosi.</li> </ul>
	Konklusi	Respon yang ditunjukkan juga sangat positif dan pengunjung merasakan kepuasan akan wujud dari pelayanan yang diberikan, karyawan dan pengunjung memiliki hubungan timbal balik yang positif dan

		saling berinteraksi dengan baik.
--	--	----------------------------------

### 3. Reduksi Data Pengunjung

#### 1. Mengetahui adanya Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya jadi awalnya aku Mengetaauai msueum ini aku kan lagi ada tugas nih dari kampus soal eee mencari berita</li> <li>• trus aku tuh kepikiran buat cari berita yang unik di jember yang belum pernah diketahui orang kan, aku tuh googling kemudian kok nemu musuem tembakau, aku juga belum pernah tau kok ada musuem tembakau di jember gitu kan, trus kok menurutku menarik, akhirnya aku klik, aku cari tau dan akhirnya aku kesini buat eee mastiin bener ga sih ada museum tembakau, ternyata benar kek gitu</li> <li>• eee aku sebagai orang jember sendiri abru tau kalau emanga da museum tembakau di jember</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dari temen, temen sejawat</li> <li>• iya sesama dosen. Kebetulan beliau kemarin mengikuti eee apa namanya eee acara dari LSF , pembuka sensor film</li> <li>• iya. Setelah itu karena beliau kaprodi dia memberi tau ke saya tentang adanya musuem tembakau ini</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dari adek sepupu</li> <li>• Memperkenalkan Museum tembakau lewat vlognya, jadi adek s epupu itu raki Jember</li> <li>• Raki Jember . ada kok di itu, Raki Jember. eprnah buat itu loh, ini loh Raki Jemebr, buatnya disini vlognya, tembakau</li> <li>• ini, disini, nah ini taunya , saya seumur umur haha</li> </ul>
	Konklusi	Pengunjung mengetahui dan mengenal Museum tembakau dari pencarian google dan dari teman.

#### 2. Alasan mengunjungi Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee yang ertama karena menurutku ini suatu keunikan sendiri , eee buat nambah pengetahuan ku juga sebagai orang jeber bahwasanya di jember itu ini loh ada museum tembakau yang harsnya kita tau bahwa kita wajib tau kalau jember itu punya museum yang patut untuk kita eee ketahui kek gitu</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee saya pikir musuem tembakau ini bisa dijadikan sarana pembelajaran</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• terutama dengan bidang eee jurnalistik eee salah satunya nanti adlaah untuk foto essai, untuk mata kuliah foto essai</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• untuk menambah wawasan, sama ini ngajak keluarga iini, jadinya mau 2 minggu yang lalu . minggu kemarin tutup eheheh, baru coba hari kerja sekrang buka, ternyata buka yauda, syukurlah hahaha</li> </ul>
	Konklusi	Museum tembakau dijadikan sarana pembelajaran dna juga dpaat dijadikan bidang jurnalistik.

### 3. Yang dirasakan dengan pelayanan Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalau masalah pelayanann eee pertama eee resepsionisnya itu kemudian eee apa, eee resepsionisny itu sangat gini ya ramah banget ya, ramah dia itu nyaman lah buat diajak komuniaksi, kemudian bisa memberikan pelayannan dengan baik, dari a wal aku amsuk aja ee udah dilsambut dengan baik kan, trus apalagi udah masuk ke musuem tembakauitu diejlasin semuanya dengan penuh eee ketelatenan kek gitu</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oh pelayanan di museum tembakau bagus</li> <li>• bagus iya</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagus, baik</li> </ul>
		Pengunjung puas akan pelayanan yang dirasakan.

### 4.Respon/tanggapan pengunjung saat dilayani karyawan Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• respon ku terutama respon ku pastinya sangat apa ya merespon balik lah dengan baik, soalnya kan dia kan merespon aku dengan baik, otomatis aku harus meresponnya dengan sangat baik juga , kek gitu</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bagus, santun iya</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya orangnya ramah , langsung menuju ke apa istilahnya , ke topik. Kan mau kunjungna, lansgung dilayani di apa isitlahnya , layar</li> <li>• resepsionis gitu</li> </ul>
	Konklusi	Pengunjung merespon dengan sangat baik dikarenakan pelayanna yang diberikan juga baik.

### 5. Tangapan pengunjung terkait dengan Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• awal jujur ya aku awla ngelihat itu eee ngerasa aku berada di kayak pedesaan gitu ya soalnya kan dari segi arsiteknya juga kan dia eee lebih menonjolkan</li> </ul>



		<p>ketradisional nya juga , dia menggunakajn eee banyak arsitek apaaa, dari bambu juga kan, ajdi aku ngerasa kek aku benar berada di desa kek gitu, trus dari apa itu namanya, segi itu lampion lampu lampunya juga mendukung juga kan warnanya juga gini eee serasi juga kek gitu, trsu darinitu lagi kayak musik msuiknya juga kental banget di desa nya kek gitu</p>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• puas eee bisa menambah wawasan, sangat snagat menambah wawasan sekali</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perlu dikembangkan agar nama jember semakin nasional</li> <li>• buat apa ya, destinasi wisata selain pantai, wisata rembangan, mungkin selain mal mall mungkin sudah jenuh mungkin , dibuat brosur gitu, betul. Ajdi dstinasi wisatanya di itu selain pantai ya kemuseum tembakau</li> <li>• mungkin ada travel and tour itu diaksih brosur-brosur, nah itu.</li> <li>• puas , iya</li> </ul>
	Konklusi	<p>Pengunjung merasakan kepuasan dimana Museum tembakau dapat dijadikan destinasi wisata yang unik.</p>

6. Yang didapatkan setelah megetahui dan mengunjungi Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jujur aku tuh lebih eee tau bahwasanya tembakau itu ngga hanya eee diajdiin rokok cerutu, bahwasanay disini itu juga eee gini tembakau bisa di apa diajdikan sebagai sabun, pafum kemudia pestisida, bahwasanya eee tembakau ngga diolah kek gitu gitu aja kita juga bisaeee menjualnya jga kan, kek gitu . buat tambah ekonomi juga sebetulnya.</li> <li>• iya . eee bahan, eee tembakau ini juga ngga apa ya ngga segenatif yang orang pikirkan bahwa tembakau ini bisa merusak organ tubuh apabila diajdikan rokok kan kek gitu kan</li> <li>• kalau positif bisa jadi sabun, bisa jadi uang malah</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ilmu pertembakauan satu, yang kedua haha kenangan tentang tembakau kalau saya itu dulu perokok berat hahah</li> <li>• iya sekarang udah ngga lagi hehe</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• heheehe, baru pertama belum ada itu.</li> <li>• baru pertama kali, tapi secara itu, secara apa ya, untuk visi nya jemebr memang harus di itu, dikenalkan lebih itu. Mungkin keluar negeri udah terkenal jember degan ekspor ekspor apa cerutunya</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>terutama cerutu dari PTP 26 ya, terkenal, kalau mungkin museum tembakau di Indonesia belum terkenal hahaha. Yaitu perlu dibikinkan brosur taruh di hotel hotel buat iklan wisata gitu</li> </ul>
	Konklusi	Pengunjung mendapatkan informasi yang menarik terkait pertembakauan dan banyak hal-hal positif mengenai tembakau yang di dapatkan.

7. Kepuasan mengenai wujud dari pelayanan yang diberikan (Kepuasan Pelayanan)

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>sangat puas tentunya ya pada apa yang diberikan, terutama eee pelayanannya juga kemudian cara berkomunikasi nya dia sangat baik kek gitu.</li> <li>aku 8 mbak, 8 bintang, 2 bintang nya nanti eee kalau aku sini lagi kasih 2 bintang hahaha</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>kalau sudah merasa puas saya sudah selesai disini, jadi mungkin eee kepuasan saya itu sebagai langkah awal untuk saya ingin menambah wawasan lagi disini</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>puas tapi belum apa ya, belum puas banget</li> <li>masih sekedar puas aja</li> <li>baru pertama kali</li> <li>iya. Belum bisa mendalami keseluruhannya, mungkin dari proses awalnya bagaimana ya kan, ya mungkin dari tanamnya terus apa tanahnya bagaimana ya kan, ampe jadi cerutu aapa jadi rokok jadi rajangan itu</li> <li>belum, belum terlalu</li> </ul>
	Konklusi	Pengunjung merasa puas akan pelayanan di Museum tembakau dan ingin berkunjung dilain waktu.

8. Mengikuti salah satu media sosial Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>kebetulan aku kemarin udah follow akun instagram nya upt musuem tembakau di jember ini, kmudian aku dm tanya tanya kapan mbak bukanya gitu. Baru dibalas berapa yaa, eee setelah nya aku dm pasti dibalas sih</li> <li>kapan itu ya, udah kemarin kemarin sih lupa</li> <li>baru baru ini, iya follow, tanya tanya bukanya jam brpaa mbak gitu</li> <li>facebook aku kebetulan ngga main facebook Cuma instagram sama wa gitu</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>ngga ngga ngga ngikutin.</li> <li>nggatau sama sekali</li> </ul>

3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• belum, belum tau malah</li> <li>• belum tau. Tau nya dari ini, vlog raki ini, raki jember 2019</li> </ul>
	Konklusi	Pengunjung belum sepenuhnya mengetahui adanya media sosial Museum tembakau.

9. Tanggapan pengunjung mengenai tata letak, sarana/fasilitas/koleksi di Museum tembakau

NO	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tata letak nya sendiri diisni itu menurutku eee udah sesuai banget ya , apalagi dalam ketataan apa tembakau nya sneidir itu gimana kemudiaan, penataan eee hasil turunan tembakau itu sendiri itu dimana, mungkin menurut ku udah pas banget kek gitu lah ya</li> <li>• sesuai sih aklaow mneurutku, ajdi enak banget kalau dipandangnya, apalagi pas kita masuk udah disuguhkan eee sama apa itu namanya, ornamen musuem tembakau, dimana kita oh udah udah jelas nih apsti didlaamnya udah bagus bnaget kek gitu kalau kita tau letaknya juga kan</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cukup lengkap</li> <li>• iya menambah wawasan aja</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nah karena baru pertama kali ya, mungkin belum bsia itu, deskripsinya ndak terlalu panjang lebar, dari awal awalnya seperti ini, kalau ini nya udah lumayan lah, Cuma kalau awal awalnya kan mungkin tembakau yang aapa dulu apa yang bibitnya lah mungkin apa yang sudah panen tapi belum dijemur gini nah itu kan itu berurutan itu nya</li> <li>• sepertinya belum ya, belum, ini langsung ke intinya sepertinya ini, tinggal diproses ini kan, tinggal diproses. Kalau yang ornag orang awam kan harrusnya oh ini biibtnya tembakau seperti ini, diluar ada tanaman tembakau yag amsih gidup gitu loh mbak, jadi biar tau nyatanya</li> <li>• trus seperti penjelasan proses tanaman tembakau di depan ini seperti ini, ini, ini, ini. Sampe jadi mungkin yang ajdi cerutu bisa diolah, kek gitu</li> <li>• kok tiba tiba tau tembakau rajang gitu ya haha, pohonnya itu yang seperti apa gitu kan. Kalau lihat di tv liat digamabr seperti itulah. Jadi kalau utnuk edukasi ke anak anak ini kan, melihat meraba gitu kan. itu penting.kan ngga ngga cuman untuk apa ya, buat turis buat orang dewasa, mungkin anak anak kan suka itu nya</li> </ul>

	Konklusi	Tata letak fasilitas sudah cukup memuaskan, namun perlu adanya penambahan ornamen-ornamen untuk memperlengkap fasilitas Museum tembakau.
--	----------	--

#### 10. Kepuasan Terhadap Display Museum

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jadi eee display nya tu juga bagus banget bagus juga ya mksdnya dimana msueum ini bisa eememberikan apa itu namanya gambaran gambarnya ini udah menjuru banget, ee apa udah menjurnu banget terhadap ciri khas tembakau ini, bahwasanya didepan itu kan udah ada tembakau yang digantung gantung diatas itu kan kayak gitu</li> <li>• ehem, tapi jujur ini pertama kali museum yang unik banget bagi aku, karena ini museum tembakau kek gitu. Kalau lain kan museum museum ke gitu gitu aja kan kek gitu</li> <li>• iya aku kira didepan tapi kok ngga ada, trus aku masuk kok upt, kok malah pengujian si gitu, trsu akhirnya aku diarahin kesini deh</li> <li>• ehem, museumnya dibelakang tersembunyi malaahan jadi kan aku juga nggatau, apalagi yang pas kapan itu ya, aku pernah kan ke hotel ebiz nih kan, ee apa ada musuem tembakau tapi kok ngga keliahtan kek gitu, ternyata didalam</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• eee harusnya petunjuk musuem itu tampil di depann pagar atau dipagar agar masyarakat jeber tau bahwa disini itu ada Museum. Jadi eee kita tau ada museum itu setelah masuk ke lembaga</li> <li>• ngga ada . ya ada papan nama Museum tembakau Indonesia</li> <li>• ya pokoknya pelakat yang memberitahukan bahwa diisni ada Museum gitu . itu harus diketahui oleh khalayak ramai, siapapun yang lewat didepan sudah tau.</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alami ini ya memang ya</li> <li>• konsepnya natural, banyak bambunya</li> <li>• Betul, masuk dibelakang iya</li> <li>• alami, ehem, Cuma kalau bisa lebih lebar lebih bagus. Atau dibagi dua gitu aja, masuk nya disini, mungkin diisni disekat lah apa itu</li> <li>• terus keluarnya seperti ini , lah jadi ngga pintu masuk keluar jadi satu kan, bisa langsung kesini apa kesini. Kalau ada anak sekolah takutnya nyenggol nyenggol, haha</li> </ul>

	Konklusi	Gaya yang ditampilkan Museum tembakaus angat unik da sederhana, pengunjung mengira bahwa Msueum tembakau ada di depan kantor.
--	----------	---

#### 11. Kepuasan terhadap Materi

No	Informan	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puas</li> <li>• ee mnurut eee kalau materi juga sangat bagus penyampainnya juga ya eee tentang apa tuh ebrbagai macam tembakau, dimana gatenya sedniri bsia menjelaskna dengan baik, bisa mejelaskandengan eee apa itu namanya dengan sedetail itu bahwasanya ada tembakau yang ngga hanya di jember aja, ada dari luar daerah kek gitu</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalau materi sudah bagus</li> <li>• materi sudah bagus sudah snagat menunjang untuk pembelajaran, tapi karna saya non pertanian, eee saya nggatau kalao pertanian apakah itu nggeh atau nggak,tapi kalau untuk non pertanian sudah cukup</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• puas tapi belum</li> <li>• Belum, tadi yang jelaskan tadi kan harus ada penjelasannya daria walnya bagaimana, prosesnya bagaimana, bibitnya aja nggaatau tembakau seperti apa yang sudahapa sudah daun nya seperti apa itu kan ngga ada ini nya , tiba tiba jadi udah gini haha</li> <li>• anak anak juga ngga ngerti, orang awam juga belum tentu ngerti, gitu. Kecuali yang berkompeten di bidang nya ini</li> </ul>
	Konklusi	Materi yang disampaikan sudah bagus dan terarah namun perlu penambahan materi ornamen-ornamen lagi dalam memaksimalkan materi yang ditampilkan.

#### 12. Kepuasan terhadap ruang/tata letak koleksi Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oh iya paus banget tentunya</li> <li>• sesuai sih aklaao mneurutku, ajdi enak banget kalau dipandangnya, apalagi pas kita masuk udah disuguhkan eee sama apa itu namanya, ornamen musuem tembakau, dimana kita oh udah udah jelas nih apsti didlaamnya udah bagus bnaget kek gitu kalau kita tau letaknya juga kan</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• koleksi , infrasruktur nya sudah bagsu. Bahkan ini sangat artistik sekali</li> <li>• ya memang mungkin ini memang menampilkan sesuatu yang tampak natural mungkin begitu, tapi itu</li> </ul>

		sangat kami hargai sekali, bagus sekali
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ya lumayanlah, tapi ya tetap di itu aja dikasi apa petunjuk masuknya disini , muternya sini sini, keluarnya sini, jadi pintu masuk sama keluar ngga jadi satu, ini kan bisa langsung kesini kan, yak an bisa ngacak gitu, kalau udah rame harus disitu ini, berurutan , gitu</li> <li>• tapi belum jelas, papan ini aja, ini amsuknya, ini dikasih tanda msuk disini, yang dari itu aja yang apa sederhana aja</li> </ul>
	Konklusi	Ruangannya sangat artistik dan mengarah ke arah tradisional.

### 13. Kepuasan Terhadap Akses

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iya lokasinya juga sangat strategis, ngga terllau eee pelosok kedlaam, ngga terlalu pelosok juga kan apalagi kan di kota, eee jangkauannya juga sanagt mudah banget ditemukan, apalagi kan sudah ada shraeloc kan , ada google map juga, ajdi gampang nemunya gitu</li> <li>• ehem dipinggir jalan juga, jadi strategis banget</li> <li>• eee ngga aman aja, tinggal registrasi, ngiisi buku tamu aja trus masuk, udah itu aja sih</li> <li>• Dieprmudah banget</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalau lokasi strategis saya pikir cukup strategis. Salah satunya adalah tempat nya di sebelah dari PN (Pengadilan Negeri )</li> <li>• itu mudah seklai diingat oleh eee pengunjung iya</li> <li>• ngga ada dipersulit</li> <li>• dipermudah iya</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• karena ngga dari depan langusng, masih lewat situ situ, kalau mungkin lewat sini langsung , langsung registrasi diisini apa di itu misalnya, kan disitu kan lewat kantornya, ini kan bukan dari bagian istilahnya apa eee kantor ya, mungkin Cuma apa aja apa untuk display aja atau mungkin untuk sub unit nya gitu lah</li> <li>• ngga, ngga juga, tapi kan kalau ngga dipandu ya nggatau</li> <li>• Ngga, langsung gitu</li> </ul>
	Konklusi	Akses lokasi Museum tembakau sangat strategis karena dekat dengan pengadilan negeri dan di daerah perkotaan, untuk akses masuknya dipermudah dan tidak ribet.

14 Saran pengembangan Museum tembakau

No	Pengunjung	Keterangan
1	Ade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalau saran ku sih jujur ya aku sendiri sebagai orang jember baru tau kan kalau ini ada museum tembakau, jadi saranku lebih dikembangkan, lebih dipublik lagi tentang museum tembakau ini, agar orang orang jember itu tau bahwasanya di jember ini ada msueum tembakau yang wajib kita tau gitu</li> <li>• kan masa sih kita orang jember gatau kalau ada musuem tembakau kek gitu. Kan biasa juga dipublik melalui media sosial kemudian eee apa itu namanya, kajian kajian kek gitu</li> <li>• kalau emnurut ku sih eee gedung sih perlu diperluas juga, kan diatas juga ada perpustakaan, itu kan juga perlu diperluas juga, perlu adanya AC menurut ku ya. Kalau Cuma 1 kan kurang berasa juga kalau 2 gitu juga kan lebih berasa gitu</li> <li>• penmbahan Ac juga peralatan fasilitas iya sih</li> </ul>
2	Ageng	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mungkin , mungkin perlu gedung yang lebih besar hehehhehe</li> <li>• tapi aklau untuk sudah komunitas mungkin iya agak gmna iya</li> <li>• kalau untuk perpustakaanya sebaiknya itu eee apa namanya, pengunjung tidak boleh membawa tas, takutnya nanti pengunjung mengambil buku, dimasukan ke dalam tas diabwa pulang</li> </ul>
3	Faizal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kalau sarannya banyak sebenrnya dek</li> <li>• ehem, Cuma emmm banyak itu pasti ya, banyak pro kontra ya, pasti</li> <li>• pro nya itu buat yang apa istilahnya yang perokok perokok yakan</li> <li>• kontranya untuk mngkin yang perokok pasif, yang ngga perokok, kayak ini bisa nasional bagus buat tujuan wisata. Itu. Cuma kontranya ya itu yang loh kok ini diitu tembakau bikin penyakit kok dimuseum kan , nah itu ehem, kan harus meruba stigma masyarakat tentang tembakau bahwa tembakau itu ngga Cuma untuk rokok, buat apa, apa ,apa. Kan banyak itu nya , diversifikasi utnuk itu, tuntunannya lah</li> <li>• promosiin iya ehem, ya yang saya tadi bilang siapatau bisa buat dodol tembakau, mungkin brownies lah mungkin apa itu kan. produknya itu ngga cuman di ini aja , mungkin yang lain lain bisa .</li> <li>• ya harus tambah juga, iya itu bibit, pohon, trus alat</li> </ul>

		alat untuk manual itu, jadi kalau orang mau memegang mungkin mau prkatek, nah itu kan ngga ada disini tadi
	Konklusi	Museum tembakau harus selalu dilakukan publikasi atau promosi kepada masyarakat agar mengetahui Museum tembakau dan berusaha untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada di Museum tembakau.





Lampiran D. Standar Operasional Prosedur

1. ISO 37001



Praktek suap di Indonesia saat ini menjadi isu tidak ada habisnya. Hampir setiap hari di media nasional kita membaca berita mengenai korupsi dan suap. Masalah suap ini ternyata juga sudah menjadi isu global. Bank Dunia memperkirakan bahwa lebih dari USD 1 triliun transaksi suap setiap tahunnya. Mengganggu stabilitas politik, meningkatkan biaya bisnis dan berkontribusi terhadap kemiskinan. ISO menilai bahwa suap adalah salah satu masalah di dunia yang paling merusak dan kompleks. Dan selalu saja muncul meskipun upaya nasional dan internasional untuk memerangi hal ini sudah ada.

Untuk itu pada tanggal 14 Oktober 2016, ISO secara resmi menerbitkan ISO 37001:2016

ISO 37001 adalah sistem manajemen anti suap yang dirancang untuk membantu organisasi menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan program kepatuhan anti-suap.

Menggunakan pendekatan berbasis risiko, ISO 37001 dapat memungkinkan perusahaan untuk membuat keputusan yang lebih baik tentang mitra bisnis dan pihak ketiga, dengan memahami dan proaktif mengelola risiko yang akan hadir dari hubungan kerjasama tersebut.

**Siapa yang dapat menggunakan ISO37001?**

ISO 37001 adalah alat yang fleksibel yang dapat digunakan oleh setiap organisasi, besar atau kecil, apakah itu di sektor publik, swasta atau non profit. Hal ini dapat disesuaikan sesuai dengan ukuran dan sifat organisasi dan risiko suap yang dihadapinya.

Sertifikasi ISO 37001 tidak untuk menjamin bahwa di suatu Organisasi tidak akan ada suap, namun kepatuhan terhadap standar ini dapat menunjukkan langkah yang tepat dilakukan oleh sebuah organisasi untuk mencegah penyuapan.

**Apa tujuan dari ISO 37001 ?**

ISO 37001 dirancang untuk membantu organisasi dalam menerapkan sistem manajemen anti korupsi & suap . Standar ini menentukan serangkaian langkah-langkah yang harus diterapkan oleh organisasi untuk membantu organisasi mencegah , mendeteksi dan menangani korupsi & suap, dan memberikan bimbingan yang berkaitan dengan pelaksanaannya.

**Keuntungan bagi Organisasi yang menerapkan ISO 37001**

1. Ini membantu organisasi dalam menerapkan sistem anti manajemen suap , atau dalam meningkatkan kontrol yang ada ;
2. membantu memberikan jaminan kepada manajemen dan pemilik dari suatu organisasi , dan penyandang dana , pelanggan dan rekan bisnis lainnya , bahwa organisasi telah melaksanakan praktek kontrol anti suap yang baik yang diakui secara internasional;
3. dalam hal penyelidikan , membantu memberikan bukti kepada jaksa atau pengadilan bahwa organisasi telah mengambil langkah-langkah untuk mencegah penyuapan.

## Langkah-langkah penerapan ISO 37001

Serangkaian langkah-langkah di antaranya :

- Kebijakan anti-suap, prosedur, dan pengendalian
- Kepemimpinan & komitmen dari pimpinan
- Penunjukan pengawas anti suap
- Pelatihan anti-suap terhadap semua pihak terkait
- Melakukan penilaian risiko suap untuk semua aktifitas
- Pelaporan, monitoring, investigasi dan ulasannya
- Tindakan korektif dan perbaikan terus-menerus

Apapun jenis organisasi, membutuhkan sertifikasi atau tidak. Penerapan system ISO 37001 dalam operasional organisasi sehari-hari akan menjadi kebutuhan. Pimpinan puncak organisasi harus menjamin suatu organisasi bisa beroperasi secara berkesinambungan. Untuk itu analisa resiko terhadap munculnya suap mau tidak mau menjadi kebutuhan dalam organisasi saat ini.

## 2. ISO 17025

### Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi

by admin | Published April 24, 2012



Dari sudut ekonomi atau menyangkut perdagangan internasional pada era globalisasi, Indonesia menghadapi pasar bebas yang membutuhkan standar produk yang tinggi sehingga menjadi tekanan kompetitif tersendiri. Selain itu, juga harus menyesuaikan dengan persetujuan *Technical Barrier to Trade* (TBT) dan terintegrasi dengan pasar regional di beberapa negara. Peranan laboratorium sangat menentukan dalam proses pengendalian mutu dan penjaminan mutu dari produk yang dihasilkan. Untuk mencapai keseragaman hasil analisis antar laboratorium dibutuhkan suatu standar

yang bersifat internasional yang mencakup sistem mutu dan teknis yang baik, salah satunya adalah standar [ISO/IEC 17025:2005 – General requirements for the competence of testing and calibration laboratories](#).

[ISO/IEC 17025](#) pada saat ini merupakan sebuah standar yang sangat populer di kalangan praktisi laboratorium. Penerapan standar ini pada umumnya dihubungkan dengan proses akreditasi yang dilakukan oleh laboratorium untuk berbagai kepentingan. Hal ini tentu saja merupakan sebuah fenomena yang menggembirakan mengingat ISO/IEC 17025 merupakan sebuah standar yang diakui secara internasional dan pengakuan formal kompetensi laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi melalui akreditasi, digunakan secara luas sebagai persyaratan diterimanya hasil pengujian dan hasil kalibrasi yang diperlukan oleh berbagai pihak di dunia.

[ISO/IEC 17025](#) merupakan perpaduan antara **persyaratan manajemen dan persyaratan teknis** yang harus dipenuhi oleh laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi. Laboratorium yang telah menerapkan ISO/IEC 17025 sudah sesuai dengan persyaratan standar [ISO 9001](#). Walaupun demikian, kesesuaian dengan ISO/IEC 17025 bukan berarti kesesuaian dengan semua persyaratan [ISO 9001](#). Sebaliknya juga, kesesuaian dengan semua persyaratan [ISO 9001](#) tidak dengan sendirinya menyatakan kompetensi sesuai ISO/IEC 17025.

Badan akreditasi yang mengakui kompetensi laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi menggunakan standar ISO/IEC 17025 sebagai dasar acuannya. Apabila laboratorium mendapatkan akreditasi dari badan akreditasi yang mempunyai perjanjian saling pengakuan (*Mutual Recognition Agreements: MRA*) dengan badan akreditasi negara lain, maka negara tersebut harus dapat saling menerima data hasil pengujian dan hasil kalibrasi dari laboratorium yang bersangkutan.

Indonesia telah mengadopsi ISO/IEC 17025:2005 menjadi [SNI ISO/IEC 17025:2008 Persyaratan umum kompetensi laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi](#) melalui Badan Standardisasi Nasional (BSN) pada tahun 2008. BSN merupakan lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menyusun, mengadopsi, merevisi dan mengesahkan Standar Nasional Indonesia (SNI). Sedangkan Komite Akreditasi Nasional (KAN) adalah lembaga yang ditunjuk pemerintah untuk melakukan akreditasi terhadap laboratorium dan badan sertifikasi. Satu-satunya lembaga akreditasi di Indonesia yang berwenang melakukan akreditasi adalah KAN. Sertifikat untuk laboratorium pengujian dan laboratorium kalibrasi yang dikeluarkan oleh KAN sudah diakui oleh negara-negara kawasan Asia Pasifik karena sudah mempunyai perjanjian saling pengakuan (*Mutual Recognition Agreements*).

Manfaat penerapan dan akreditasi ISO/IEC 17025:

1. Pengurangan risiko, memungkinkan laboratorium untuk menentukan apakah personel melakukan pekerjaan dengan benar dan sesuai dengan prosedur.
2. Komitmen untuk semua personel laboratorium sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. Perbaikan terus-menerus sistem manajemen laboratorium.
4. Pengembangan keterampilan personel melalui program pelatihan dan evaluasi efektivitas kerja mereka.
5. Meningkatkan citra serta meningkatnya kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
6. Pengakuan internasional, melalui perjanjian saling pengakuan antar badan akreditasi di berbagai negara.
7. Menghindari kesalahan dan pengulangan dari proses pengujian atau kalibrasi.
8. Pengurangan pengaduan dan keluhan pelanggan.
9. Keuntungan dalam bidang pemasaran jasa laboratorium.
10. Perbandingan kemampuan antar laboratorium.

## 3. ISO 17020

### SNI ISO/IEC 17020:2012 Penilaian kesesuaian - Persyaratan untuk pengoperasian berbagai lembaga inspeksi

KAN memberikan akreditasi untuk Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) untuk Lembaga Inspeksi (selanjutnya setelah disebut LI). Lembaga Inspeksi ini harus sesuai dengan SNI ISO/IEC 17020:2012 Persyaratan umum pengoperasian berbagai lembaga inspeksi" yang merupakan adopsi identik dari ISO/IEC 17020:2012 "General criteria for the operation of various types of bodies performing inspection"

Keberadaan Lembaga Inspeksi sebagai pihak ketiga/independent di dalam sistem sertifikasi adalah bertindak sebagai penengah antara produsen dan konsumen dalam pemastian mutu pekerjaan, rancangan atau spesifikasi tertentu dari suatu objek yang diinspeksi.

Penerapan sistem inspeksi, merupakan persyaratan wajib dalam penerapan fungsi pengawasan dan regulasi, bahkan menjadi mutlak bagi penilaian kesesuaian terhadap standar tertentu. Hasil inspeksi (sertifikat inspeksi) merupakan rekomendasi dalam menetapkan kesesuaian atau merupakan rujukan bagi sistem sertifikasi lain.

#### Persyaratan Akreditasi Lembaga Inspeksi

1. SNI ISO/IEC 17020:2012 "General criteria for the operation of various types of bodies performing inspection"
2. ILAC P15:07/2016 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
3. Related APLAC & ILAC Mandatory Documents

## 4. ISO 17065

### SNI ISO/IEC 17065:2012 Penilaian kesesuaian - Persyaratan untuk lembaga sertifikasi produk, proses dan jasa

▼ Download Registrasi

#### Produk

Sertifikasi Produk merupakan penetapan dari pihak ketiga bahwa suatu produk telah memenuhi standar. Kegiatan tersebut dilakukan melalui sistem penilaian kesesuaian. Pihak ketiga yang menyatakan kesesuaian produk dengan standar tersebut harus memiliki kompetensi untuk melakukan sertifikasi produk dengan menerapkan SNI ISO/IEC 17065:2012 Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Produk, Barang dan Jasa dan SNI ISO/IEC 17067:2013 Penilaian Kesesuaian - Fundamental Sertifikasi Produk dan Panduan Skema Sertifikasi Produk.

#### Organik

KAN menawarkan skema akreditasi untuk LPK melakukan sertifikasi pangan didasarkan pada SNI ISO/IEC 17065:2012 Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Akreditasi Lembaga Sertifikasi Produk, Barang dan Jasa, Federasi Internasional Gerakan Organik (IFOAM) Accreditation kriteria untuk program sertifikasi dan Permentan No. 64 tahun 2013 Sistem Pertanian Organik.

Skema sertifikasi organik menunjukkan bahwa bentuk makanan yang aman dan bebas dari residu pestisida, hormon sintetis dan Genetically Modified Organism (GMO). Skema sertifikasi ini diperlukan untuk mendukung lingkungan yang berkelanjutan dan hidup sehat untuk memberikan jaminan bahwa semua tahap awal dengan produksi, pemrosesan, penyimpanan, transportasi, dan distribusi dapat diperiksa dan memenuhi aturan yang sesuai sistem produksi makanan organik.

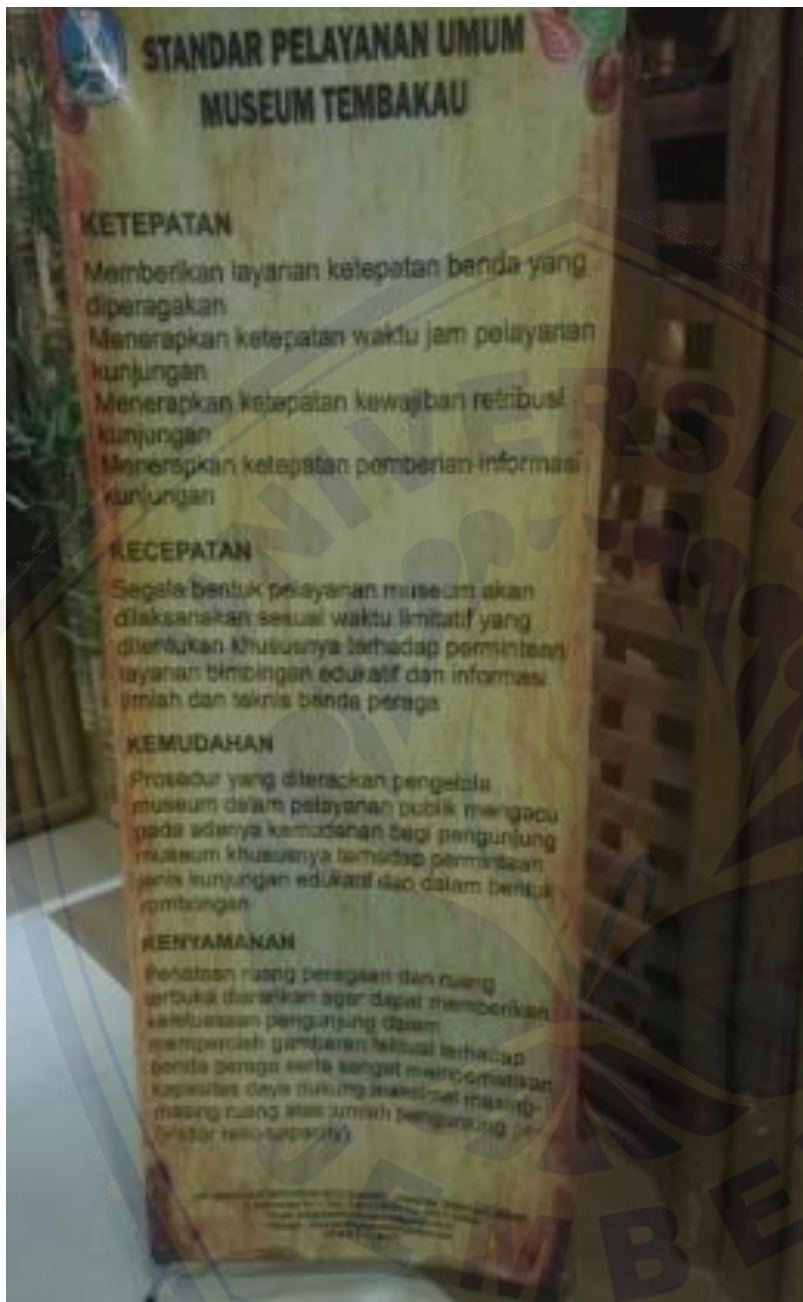
Skema sertifikasi organik menunjukkan bahwa bentuk makanan yang aman dan bebas dari residu pestisida, hormon sintetis dan Genetically Modified Organism (GMO). Skema sertifikasi ini diperlukan untuk mendukung lingkungan yang berkelanjutan dan hidup sehat untuk memberikan jaminan bahwa semua tahap awal dengan produksi, pemrosesan, penyimpanan, transportasi, dan distribusi dapat diperiksa dan memenuhi aturan yang sesuai sistem produksi makanan organik.

#### Verifikasi legalitas kayu

Verifikasi legalitas kayu dimaksudkan untuk menjamin bahwa kayu yang beredar adalah legal. Verifikasi legalitas kayu merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia No: P.30/Menlhk/Setjen/PHPL.3/3/2016 tentang Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari dan Verifikasi Legalitas Kayu pada Pemegang Izin, Hak Pengelolaan, atau pada Hutan Hak.

Sesuai dengan peraturan tersebut, lembaga yang melakukan verifikasi legalitas kayu harus diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional. Akreditasi terhadap lembaga tersebut berdasarkan pada kompetensinya dalam melakukan verifikasi legalitas kayu dengan menerapkan SNI ISO/IEC 17065:2012 dan peraturan tersebut di atas.

5. Standar Pelayanan Museum Tembakau



Lampiran E. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Wawancara dengan Karyawan Museum Tembakau Jember



Gambar 2. Hasil Diversifikasi Produk Berbahan Baku Tembakau



Gambar 3. Hasil Diversifikasi Produk Berbahan Baku Tembakau



Gambar 4. Wawancara dengan Karyawan Museum Tembakau Jember



Gambar 5. Tampak ruangan pertama Museum Tembakau Jember



Gambar 6. Ruang Perpustakaan Museum Tembakau Jember



