

PERAN PAMONG BUDAYA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PELESTARIAN BUDAYA DAERAH LAMPUNG DI UPTD MUSEUM LAMPUNG

Zaidan Fauzi¹, Budhi Waskito²

Paascasarjana Universitas Bandar Lampung^{1,2}, Indonesia

Email zaidanfauzi@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 7 Bulan : Juli Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<i>This study examines the quality of public services at the UPTD Museum Lampung based on local cultural preservation and its impact on visitor satisfaction. It also analyzes the role of Cultural Facilitators in improving service quality, identifies obstacles encountered in delivering public services and cultural information, and explores strategies to strengthen their role. Using a qualitative research approach, data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis followed an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the quality of public services at the UPTD Museum Lampung has not been optimal in enhancing visitor satisfaction. This is evident in the predominantly one-way service delivery, limited structured educational guidance, and insufficient interactive media, which result in visitors' limited understanding of local cultural values. The role of Cultural Facilitators has been carried out through reliability, responsiveness, empathy, and communication; however, their implementation remains unstructured, inconsistent, and insufficient in encouraging active visitor participation. Several constraints hinder effective service delivery, including limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, poorly organized service systems, and weak coordination among staff. To improve public service quality, it is necessary to strengthen the role of Cultural Facilitators through adaptive service strategies, reinforcement of the museum's educational function, and enhanced coordination and communication, thereby supporting sustainable local cultural preservation.</i> Keywords : Cultural Facilitators, Museum Public Services, Preservation of Lampung Culture

Abstrak

Studi ini meneliti kualitas layanan publik di UPTD Museum Lampung berdasarkan pelestarian budaya lokal dan dampaknya terhadap kepuasan pengunjung. Ini juga menganalisis peran Fasilitator Budaya dalam meningkatkan kualitas layanan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam penyampaian layanan publik dan informasi budaya, serta mengeksplorasi strategi untuk memperkuat peran mereka.

Menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data mengikuti model interaktif yang terdiri dari reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan publik di UPTD Museum Lampung belum optimal dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal ini terlihat dari penyampaian layanan yang sebagian besar satu arah, panduan edukasi terstruktur yang terbatas, dan media interaktif yang tidak memadai, yang mengakibatkan pemahaman pengunjung yang terbatas tentang nilai-nilai budaya lokal. Peran Fasilitator Budaya telah dilaksanakan melalui keandalan, responsivitas, empati, dan komunikasi; namun, pelaksanaannya tetap tidak terstruktur, tidak konsisten, dan tidak cukup dalam mendorong partisipasi aktif pengunjung. Beberapa kendala menghambat penyampaian layanan yang efektif, termasuk sumber daya manusia yang terbatas, fasilitas dan infrastruktur yang tidak memadai, sistem layanan yang kurang terorganisir, dan koordinasi yang lemah di antara staf. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik, perlu memperkuat peran Fasilitator Budaya melalui strategi layanan adaptif, penguatan fungsi edukasi museum, dan peningkatan koordinasi serta komunikasi, sehingga mendukung pelestarian budaya lokal yang berkelanjutan.

Kata Kunci : Fasilitator Budaya, Layanan Publik Museum, Pelestarian Budaya Lampung

A. PENDAHULUAN

Pelindungan dan pengembangan kebudayaan lokal menjadi langkah penting untuk mempertahankan identitas serta karakter bangsa di tengah derasnya pengaruh globalisasi. Kebudayaan lokal bukan sekadar peninggalan masa lampau, melainkan cerminan perjalanan sejarah, nilai-nilai sosial, serta kearifan masyarakat yang terbentuk secara turun-temurun. Namun, perubahan sosial yang cepat, kemajuan teknologi, dan pergeseran gaya hidup masyarakat modern berpotensi mengikis keberadaan budaya tersebut apabila tidak diupayakan pemeliharannya secara sistematis dan berkesinambungan (Oktaviannur et al., 2022). Oleh karena itu, upaya pelestarian kebudayaan daerah perlu ditempatkan sebagai bagian integral dari pembangunan sosial dan kebudayaan. Pemerintah memiliki peran sentral dalam merancang dan melaksanakan kebijakan publik yang berorientasi pada perlindungan, pengembangan, serta pemanfaatan kebudayaan secara berkelanjutan. Salah satu instrumen yang dapat dioptimalkan adalah museum daerah, yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan benda-benda bersejarah, tetapi juga sebagai ruang interaksi publik untuk pendidikan, penelitian, dan penyebaran nilai-nilai budaya kepada masyarakat. Meskipun demikian, realitas menunjukkan bahwa minat masyarakat, khususnya kalangan generasi muda, terhadap kebudayaan lokal masih relatif rendah. Dominasi budaya populer global yang lebih menarik dan mudah diakses kerap menggeser perhatian terhadap warisan budaya daerah. Kondisi ini berdampak pada minimnya tingkat kunjungan, partisipasi, serta apresiasi masyarakat terhadap lembaga pelestarian budaya seperti museum, sehingga diperlukan

strategi inovatif dan kolaboratif untuk meningkatkan kesadaran serta keterlibatan publik dalam menjaga keberlangsungan budaya lokal (Rantung et al., 2023).

Menurunnya tingkat kunjungan masyarakat ke UPTD Museum Lampung tidak terjadi secara tunggal, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan satu sama lain. Salah satu penyebab utama adalah kurang menariknya penyajian koleksi serta informasi kebudayaan yang belum sepenuhnya menyesuaikan dengan kebutuhan, preferensi, dan karakter pengunjung, terutama kalangan generasi muda yang cenderung menyukai pengalaman visual, interaktif, dan berbasis teknologi. Konsep penyajian museum yang masih didominasi pola konvensional, bersifat statis, dan minim interaksi menjadikan museum kurang kompetitif dibandingkan dengan media digital maupun arus budaya populer global yang lebih dinamis dan menarik perhatian. Kondisi tersebut semakin diperkuat oleh keterbatasan inovasi dalam penyelenggaraan program edukatif serta aktivitas kebudayaan yang seharusnya mampu menghidupkan suasana museum sebagai ruang publik yang inspiratif. Selain itu, kualitas pelayanan kepada pengunjung juga belum sepenuhnya optimal, baik dari sisi penyediaan informasi, nilai edukatif, maupun pengalaman berkunjung yang berkesan. Orientasi pelayanan yang masih cenderung administratif dan seremonial menyebabkan peran museum sebagai sarana pembelajaran budaya, ruang interaksi sosial, serta media penguatan identitas lokal belum dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Di sisi lain, upaya sosialisasi dan promosi yang masih terbatas, serta minimnya kerja sama dengan komunitas seni dan budaya, institusi pendidikan, maupun pemangku kepentingan lainnya, turut membatasi jangkauan museum dalam menjangkau khalayak yang lebih luas. Akibatnya, potensi museum sebagai pusat pelestarian sekaligus pengembangan kebudayaan daerah belum sepenuhnya mampu menarik minat publik untuk berkunjung dan berpartisipasi secara aktif.

Lebih jauh, optimalisasi fungsi Pamong Budaya sebagai elemen kunci dalam pengelolaan serta pelestarian kebudayaan daerah belum dimanfaatkan secara maksimal untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan publik pada UPTD Museum Lampung, meskipun keberadaan peran tersebut sangat krusial dalam menghubungkan nilai-nilai budaya lokal dengan kebutuhan masyarakat melalui pendekatan yang bersifat edukatif, komunikatif, dan partisipatif. Situasi ini berimplikasi pada masih terbatasnya tingkat pengetahuan serta kesadaran masyarakat mengenai kedudukan museum sebagai lembaga pelayanan publik di bidang kebudayaan, sehingga museum kerap dipahami hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi bersejarah semata. Keadaan tersebut mengindikasikan bahwa penurunan jumlah kunjungan tidak terlepas dari kualitas pelayanan publik yang belum sepenuhnya adaptif,

informatif, dan partisipatif, sementara keberlanjutan pelestarian budaya daerah sangat ditentukan oleh kapasitas museum dalam menghadirkan pelayanan publik yang efektif, inklusif, serta berorientasi pada kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Model pelayanan publik yang berorientasi pada pelestarian kebudayaan merupakan konsep layanan yang memadukan nilai, pengetahuan, serta praktik budaya lokal ke dalam keseluruhan mekanisme operasional museum, mencakup tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga penilaian kinerja layanan dengan menekankan penguatan nilai-nilai kultural daerah melalui metode edukatif, komunikatif, dan partisipatif (Dewi et al., 2021). Pendekatan pelayanan tersebut tidak semata-mata menitikberatkan pada penyampaian informasi kebudayaan secara normatif, melainkan juga berfungsi sebagai instrumen strategis untuk mempertegas identitas budaya lokal, menumbuhkan kesadaran kolektif masyarakat terhadap pentingnya menjaga warisan budaya, serta mendorong keterlibatan masyarakat secara aktif dalam proses pelestarian kebudayaan daerah. Implementasi konsep ini secara kontekstual dapat dilihat pada praktik pelayanan di UPTD Museum Lampung melalui penataan dan penyajian koleksi yang mencerminkan identitas budaya Lampung, seperti tapis, siger, persenjataan tradisional, serta berbagai artefak sejarah dan adat yang disertai penjelasan edukatif mengenai makna filosofis dan nilai sosial budaya yang terkandung di dalamnya, didukung oleh pelaksanaan kunjungan pembelajaran, pameran bertema kebudayaan, serta keterlibatan pegawai museum sebagai fasilitator edukasi budaya yang memberikan informasi dan pendampingan kepada pengunjung dengan mengenakan busana adat Lampung sebagai sarana komunikasi visual dalam memperkuat pengalaman edukatif.

Akan tetapi, implementasi pelayanan publik yang berlandaskan pada pelestarian kebudayaan di UPTD Museum Lampung masih belum mencapai tingkat optimal karena terdapat ketidaksesuaian antara peran ideal museum sebagai pusat konservasi dan pengembangan budaya daerah dengan pengalaman layanan yang dirasakan oleh pengunjung. Praktik pelayanan yang masih berfokus pada rutinitas administratif dan operasional menjadikan proses penyampaian informasi kebudayaan berlangsung secara satu arah, kurang adaptif, serta belum sepenuhnya selaras dengan kebutuhan, minat, dan karakteristik pengunjung. Di sisi lain, kegiatan layanan edukatif maupun penyelenggaraan pameran kebudayaan masih didominasi oleh penampilan koleksi secara statis dan konvensional, sehingga belum mampu menciptakan ruang interaksi yang mendorong partisipasi aktif pengunjung dalam memahami, menghayati, dan menginternalisasi nilai-nilai budaya daerah secara lebih mendalam dan kontekstual (Al-Muttaqin & Nugroho, 2025).

Konsep Peran

Peran dapat dipahami sebagai seperangkat fungsi, tanggung jawab, serta pola perilaku yang diharapkan dari seseorang ketika menempati posisi tertentu dalam lingkungan sosial maupun organisasi, yang menuntut individu tersebut melaksanakan kewajiban sekaligus memperoleh hak sesuai dengan sistem dan struktur kelembagaan yang menaunginya (Bestari, 2019). Dalam pengertian yang lebih luas, peran tidak hanya berkaitan dengan kedudukan formal yang melekat pada seseorang, tetapi juga mencerminkan tingkat keterlibatan, partisipasi aktif, serta kontribusi nyata individu dalam menjalankan tugas dan mewujudkan tujuan bersama dalam suatu tatanan sosial atau organisasi. Berdasarkan definisi yang tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, peran dimaknai sebagai posisi atau fungsi yang harus dijalankan oleh seseorang dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam struktur organisasi, sehingga konsep peran menegaskan bahwa keberadaan individu tidak hanya dinilai dari status formal yang dimiliki, melainkan juga dari kemampuan menjalankan fungsi secara aktif, bertanggung jawab, serta berkontribusi terhadap pencapaian tujuan kolektif (Kamarasyid, 2019).

Dalam perspektif konseptual, (Smith & Green, 2018) memaknai peran sebagai pola perilaku yang diharapkan dari individu yang menempati status sosial tertentu guna menjaga keteraturan serta keseimbangan dalam sistem sosial. Sementara itu, (Yanti, 2019) mengelompokkan peran menjadi dua kategori, yaitu peran formal yang melekat pada kedudukan atau jabatan resmi dalam organisasi dan peran informal yang terbentuk melalui dinamika hubungan serta interaksi sosial antarindividu. Selanjutnya, (Muliawaty & Hendryawan, 2020) menegaskan bahwa kejelasan pemahaman serta konsistensi dalam menjalankan peran memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas kinerja, kelancaran koordinasi, dan harmonisasi hubungan kerja dalam organisasi. Di sisi lain, (Cahyati & Adelia, 2024) berpendapat bahwa optimalisasi pelaksanaan peran profesional berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, dalam konteks lembaga publik seperti museum, pelaksanaan peran yang efektif menjadi faktor penentu dalam mengoptimalkan fungsi edukatif, pelestarian, serta interaksi budaya agar dapat berjalan secara maksimal dan berkelanjutan.

Pamong Budaya

Pamong Budaya dapat dipahami sebagai tenaga profesional yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam menjaga keberlangsungan, pengelolaan, serta penyebarluasan nilai-nilai kebudayaan daerah di lingkungan museum. Keberadaan profesi ini menuntut kemampuan

dalam merawat dan menata koleksi budaya, mengembangkan penyelenggaraan pameran, serta memberikan pendampingan dan bimbingan kepada masyarakat yang berkunjung agar memperoleh pemahaman yang utuh mengenai makna dan nilai kebudayaan yang ditampilkan. Peran tersebut menempatkan Pamong Budaya sebagai elemen penting dalam memperkuat fungsi museum sebagai pusat pelestarian sekaligus ruang pembelajaran budaya bagi masyarakat. Di samping itu, Pamong Budaya juga berperan sebagai penghubung antara masyarakat dengan warisan budaya yang dipamerkan di museum melalui upaya membangun pemahaman publik terhadap nilai-nilai tradisi, sejarah, dan seni budaya secara lebih kontekstual. Proses penyampaian informasi yang bersifat edukatif, komunikatif, dan interaktif menjadi sarana untuk meningkatkan kesadaran serta apresiasi masyarakat terhadap kebudayaan daerah, sehingga museum tidak hanya dipandang sebagai tempat penyimpanan artefak, melainkan sebagai ruang edukasi dan interaksi budaya yang hidup dan relevan dengan kebutuhan masyarakat (Rusdia, 2021).

Kualitas Pelayanan Publik

Mutu pelayanan publik mencerminkan sejauh mana suatu lembaga mampu menjalankan fungsinya secara efektif dalam menjawab kebutuhan, harapan, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Erlianti, 2019). Penilaian terhadap kualitas layanan tidak semata-mata berfokus pada keluaran yang dihasilkan, tetapi juga mencakup mekanisme penyelenggaraan layanan, konsistensi penerapan prosedur, serta kesesuaian pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan. Pandangan ini sejalan dengan pemikiran (Sayekti et al., 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui tingkat keandalan layanan, ketepatan waktu penyelesaian, daya tanggap petugas, kemudahan akses terhadap layanan, serta kesesuaian fasilitas dan informasi yang disediakan dengan kebutuhan pengguna. Selain faktor tersebut, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh persepsi subjektif masyarakat terhadap sikap petugas, pola interaksi yang terbangun selama proses layanan, serta pengalaman yang dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan.

Tingkat mutu pelayanan publik menggambarkan kemampuan suatu lembaga dalam melaksanakan fungsi pelayanan secara efektif guna menjawab kebutuhan, ekspektasi, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Penilaian terhadap kualitas tersebut tidak hanya berfokus pada hasil yang diperoleh pengguna layanan, tetapi juga mencakup bagaimana proses pelayanan berlangsung, konsistensi penerapan prosedur, serta kesesuaian pelaksanaan layanan dengan standar yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pandangan (Mendrofa et al., 2025), kualitas pelayanan publik dapat diidentifikasi melalui sejumlah indikator seperti

reliabilitas pelayanan, ketepatan waktu dalam pemberian layanan, kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna, kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, serta kesesuaian fasilitas dan informasi yang disediakan dengan kebutuhan pengguna. Selain indikator tersebut, kualitas pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh penilaian subjektif masyarakat terhadap sikap petugas, pola komunikasi yang terbangun selama proses pelayanan, serta pengalaman langsung yang dirasakan ketika memanfaatkan layanan yang diberikan.

Pelestarian Budaya Daerah

Pelindungan dan pengembangan kebudayaan lokal merupakan suatu tindakan terencana dan berkesadaran yang diarahkan untuk menjaga keberlanjutan nilai-nilai budaya agar tetap hidup serta memiliki makna bagi generasi yang akan datang. Upaya tersebut tidak hanya berfokus pada pemeliharaan benda-benda budaya yang bersifat fisik, tetapi juga mencakup keberlangsungan praktik sosial, tradisi, bahasa daerah, serta ekspresi seni yang menjadi bagian penting dari identitas masyarakat setempat (Purnomo & Sujarwo, 2016). Pelestarian kebudayaan diarahkan untuk memperkuat karakter dan jati diri masyarakat dengan menumbuhkan sikap menghargai nilai-nilai tradisi melalui langkah-langkah yang terstruktur, seperti pendokumentasian, inovasi kreatif dalam pengembangan budaya, serta pelibatan masyarakat secara aktif. Melalui strategi tersebut, kebudayaan daerah diharapkan tetap terjaga keberadaannya sekaligus mampu beradaptasi dengan dinamika perubahan zaman tanpa kehilangan esensi nilai yang dimilikinya.

Upaya menjaga keberlangsungan kebudayaan daerah memiliki karakter yang kompleks karena mencakup dimensi fisik maupun nonfisik serta memerlukan sinergi dari berbagai unsur, mulai dari lembaga kebudayaan, pemerintah, hingga masyarakat sebagai pemilik budaya itu sendiri. Tingkat keberhasilan dalam menjaga keberlanjutan budaya sangat dipengaruhi oleh adanya dukungan kebijakan yang memadai, pengembangan program edukasi yang inovatif, serta keterlibatan masyarakat secara konsisten dan berkelanjutan. Melalui kolaborasi tersebut, nilai-nilai budaya lokal tidak hanya dapat dipertahankan keberadaannya, tetapi juga mampu mengalami perkembangan yang dinamis sehingga tetap memiliki makna, daya tarik, dan relevansi bagi generasi muda maupun masyarakat secara luas di tengah perubahan sosial yang terus berlangsung (Hardiyansyah, 2018).

B. METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan rancangan penelitian kualitatif dengan corak deskriptif sebagai kerangka analisis. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada pertimbangan bahwa

pendekatan tersebut mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena dalam situasi yang alami serta kontekstual. Sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017), penelitian kualitatif berpijak pada paradigma postpositivisme yang menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan dan penafsiran data. Sementara itu, penggunaan pendekatan deskriptif diarahkan untuk memaparkan fenomena secara terstruktur, menyeluruh, dan sistematis, khususnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan publik yang berorientasi pada pelestarian kebudayaan serta kontribusi Pamong Budaya dalam mendorong peningkatan kualitas layanan di UPTD Museum Lampung.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan memanfaatkan metode observasi serta wawancara secara mendalam. Kegiatan observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Museum Lampung, yang mencakup cara penyajian koleksi, pelaksanaan aktivitas edukasi kebudayaan, bentuk interaksi antara Pamong Budaya dan pengunjung, serta kondisi sarana dan prasarana yang mendukung operasional pelayanan museum. Langkah ini bertujuan memperoleh gambaran faktual mengenai implementasi pelayanan publik yang berorientasi pada pelestarian budaya beserta berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya. Selanjutnya, teknik wawancara mendalam diterapkan kepada sejumlah informan utama yang ditentukan secara purposive, antara lain Pamong Budaya dan pihak pengelola museum. Wawancara tersebut diarahkan untuk menggali informasi secara komprehensif terkait pelaksanaan peran, strategi pelayanan yang diterapkan, serta pandangan informan mengenai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan.

Pengolahan dan penafsiran data pada penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017), yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu proses penyederhanaan data, penyajian data, serta perumusan dan pengujian kesimpulan. Informasi yang diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terlebih dahulu dipilah serta diringkas sesuai dengan fokus kajian, kemudian diorganisasikan secara terstruktur agar memudahkan peneliti dalam memahami gambaran mengenai mutu pelayanan publik dan pelaksanaan peran Pamong Budaya. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan melakukan pengujian ulang melalui teknik triangulasi sumber, sehingga temuan penelitian memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan mampu merepresentasikan kondisi nyata yang terjadi di lapangan secara objektif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Museum Lampung Berbasis Pelestarian Budaya Daerah Dalam Meningkatkan Tingkat Kepuasan Pengunjung

Peran Pamong Budaya memiliki kedudukan penting pada penyelenggaraan pelayanan publik berbasis pelestarian budaya daerah di museum. Pamong Budaya berfungsi sebagai sumber pengetahuan budaya sekaligus penghubung antara koleksi museum dan pengunjung. Keberadaan Pamong Budaya berkontribusi pada pemahaman pengunjung terhadap latar sejarah, makna simbolik, serta nilai-nilai budaya yang terkandung pada setiap koleksi. Proses penyampaian informasi budaya yang tepat berpengaruh terhadap kualitas pengalaman kunjungan. Oleh sebab itu, Pamong Budaya menjadi elemen penting pada upaya menghadirkan pelayanan museum yang edukatif dan bermakna.

Peran Pamong Budaya diharapkan mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada edukasi dan pelestarian budaya daerah. Tugas tersebut mencakup penyampaian informasi budaya, penguatan interaksi edukatif, serta pengembangan pengalaman belajar pengunjung. Keterlibatan Pamong Budaya secara terencana mendorong museum berfungsi sebagai ruang pembelajaran budaya yang komunikatif. Kejelasan peran dan fungsi Pamong Budaya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima pengunjung. Penguatan peran Pamong Budaya menjadi bagian penting pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik museum.

Penilaian terhadap peran Pamong Budaya pada pelayanan publik museum memerlukan indikator yang jelas dan terukur. Peran tersebut tidak hanya dilihat dari keberadaan Pamong Budaya, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan pengunjung selama proses kunjungan. Ukuran pelayanan publik berbasis pelestarian budaya daerah tercermin dari beberapa aspek, yaitu:

1. Keandalan Pelayanan

Keandalan pelayanan merupakan dimensi penting dalam menilai kualitas layanan publik karena mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan informasi yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Pada UPTD Museum Lampung, keandalan pelayanan Pamong Budaya berperan strategis dalam menyampaikan informasi mengenai sejarah, filosofi, dan nilai budaya yang terkandung dalam setiap koleksi museum. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Pamong Budaya memiliki kompetensi yang memadai sehingga informasi yang disampaikan didasarkan pada sumber sejarah, kajian budaya, dan pedoman koleksi museum. Namun, keterbatasan jumlah Pamong Budaya menyebabkan

penyampaian informasi secara komprehensif belum dapat diberikan kepada seluruh pengunjung. Akibatnya, sebagian besar pengunjung masih bergantung pada label koleksi yang hanya memuat informasi singkat sehingga kualitas pemahaman budaya yang diperoleh menjadi beragam. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Zeithaml et al., 1996) yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah dijanjikan sehingga mampu membangun kepercayaan pengguna layanan.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa keandalan pelayanan budaya masih bersifat individual dan belum terintegrasi ke dalam sistem pelayanan museum. Meskipun Pamong Budaya mampu memberikan penjelasan yang valid dan mendalam, petugas pelayanan lainnya belum memiliki kapasitas yang sama dalam menjelaskan makna simbolik, fungsi adat, maupun latar belakang sejarah koleksi. Kondisi tersebut mengakibatkan kualitas informasi yang diterima pengunjung sangat bergantung pada keberadaan Pamong Budaya pada saat kunjungan berlangsung. Pengunjung yang memperoleh pendampingan secara langsung mengaku lebih mudah memahami nilai budaya koleksi dibandingkan dengan pengunjung yang hanya mengandalkan media informasi statis. Menurut (Maryam, 2016), keandalan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam membangun sistem pelayanan yang mampu menghasilkan kualitas layanan yang seragam kepada setiap pengguna jasa. Oleh karena itu, standar pelayanan yang konsisten menjadi prasyarat utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan pelayanan Pamong Budaya di UPTD Museum Lampung telah terpenuhi dari aspek kompetensi dan kredibilitas informasi, namun belum optimal dari sisi konsistensi penyampaian layanan kepada seluruh pengunjung. Ketergantungan terhadap jumlah Pamong Budaya menyebabkan pemerataan informasi budaya belum dapat diwujudkan secara berkelanjutan, sehingga memengaruhi efektivitas fungsi edukasi museum. Menurut (Kotler & Keller, 2016), keandalan pelayanan akan tercapai apabila organisasi mampu menjamin bahwa setiap pengguna memperoleh kualitas layanan yang sama tanpa dipengaruhi oleh waktu, kondisi, maupun petugas yang memberikan pelayanan. Dengan demikian, peningkatan keandalan pelayanan di Museum Lampung memerlukan penguatan kapasitas seluruh petugas pelayanan, penyusunan standar operasional penyampaian informasi budaya, serta optimalisasi media edukasi berbasis teknologi agar informasi budaya dapat disampaikan secara konsisten, akurat, dan merata kepada seluruh pengunjung.

2. Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik museum karena mencerminkan kemampuan Pamong Budaya dalam memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan sesuai terhadap kebutuhan informasi serta minat pengunjung selama proses kunjungan (Karsono, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Pamong Budaya di UPTD Museum Lampung telah berjalan dengan baik pada kondisi tertentu, terutama ketika petugas mendampingi kunjungan secara langsung. Namun, pelayanan belum berlangsung secara konsisten karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah personel dan tingginya intensitas kunjungan pada waktu tertentu. Akibatnya, sebagian pengunjung harus menunggu untuk memperoleh penjelasan atau mencari informasi secara mandiri melalui label koleksi. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Zeithaml et al., 1996) yang menyatakan bahwa responsivitas merupakan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna jasa secara cepat sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Hasil wawancara dengan Kepala UPTD Museum Lampung, Pamong Budaya, staf pelayanan, dan pengunjung menunjukkan bahwa kendala utama responsivitas bukan terletak pada rendahnya komitmen petugas, melainkan pada keterbatasan kapasitas pelayanan. Pamong Budaya telah berupaya memberikan respons yang cepat terhadap pertanyaan pengunjung, tetapi sering kali harus membagi perhatian antara pendampingan rombongan, pelayanan tamu resmi, dan tugas administratif. Di sisi lain, staf pelayanan belum memiliki kompetensi budaya yang memadai sehingga belum mampu berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi edukatif kepada pengunjung. Kondisi tersebut menyebabkan respons terhadap kebutuhan informasi budaya masih bergantung pada keberadaan Pamong Budaya. Menurut (Prakoso et al., 2017), organisasi publik yang responsif tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu pegawai, tetapi juga oleh sistem pelayanan yang mampu mengenali serta memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, responsivitas yang masih bergantung pada individu menunjukkan bahwa sistem pelayanan museum belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang adaptif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik di UPTD Museum Lampung telah tercermin pada tingkat individu, namun belum menjadi standar pelayanan yang terintegrasi dalam organisasi. Keterbatasan sumber daya manusia, belum meratanya kompetensi petugas pelayanan, serta belum adanya mekanisme pelayanan yang menjamin kecepatan respons mengakibatkan kualitas interaksi edukatif belum optimal.

Menurut (Sopamena, 2024), pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan respons secara cepat, akurat, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan melalui dukungan sumber daya dan sistem kerja yang memadai. Dengan demikian, peningkatan responsivitas memerlukan penguatan kapasitas Pamong Budaya, pengembangan kompetensi staf pelayanan, serta penyusunan mekanisme pelayanan yang lebih terintegrasi agar setiap pengunjung memperoleh pengalaman edukatif yang berkualitas dan konsisten selama berkunjung ke museum.

3. Empati

Empati merupakan dimensi penting dalam pelayanan publik yang mencerminkan kemampuan petugas memahami kebutuhan, karakteristik, dan harapan pengguna layanan. Pada konteks pelayanan edukasi di UPTD Museum Lampung, empati Pamong Budaya berperan dalam menciptakan pengalaman belajar yang menarik, inklusif, dan sesuai dengan karakteristik pengunjung, khususnya generasi muda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara konseptual pihak museum telah menyadari pentingnya pendekatan yang komunikatif dan adaptif terhadap usia, tingkat pengetahuan, serta minat pengunjung. Namun, implementasinya belum berlangsung secara optimal karena keterbatasan jumlah petugas, tingginya beban pelayanan, dan belum adanya pedoman operasional yang mengatur penerapan pelayanan empatik secara sistematis. Kondisi tersebut menyebabkan penyampaian informasi budaya masih bersifat umum dan belum sepenuhnya menyesuaikan kebutuhan setiap kelompok pengunjung. Menurut (Zeithaml et al., 1996), empati merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian yang tulus dan memahami kebutuhan spesifik setiap pengguna sehingga pelayanan menjadi lebih personal dan bernilai.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa Pamong Budaya telah memiliki kesadaran profesional untuk menyesuaikan metode penyampaian informasi budaya, terutama kepada pengunjung muda yang cenderung lebih menyukai penyajian yang interaktif, visual, dan komunikatif. Akan tetapi, pendekatan tersebut belum dapat diterapkan secara konsisten karena petugas harus melayani banyak pengunjung secara bersamaan. Selain itu, staf pelayanan museum mengungkapkan bahwa belum tersedia pedoman khusus mengenai pelayanan berdasarkan karakteristik pengunjung, sehingga tanggung jawab memberikan pendekatan edukatif lebih banyak dibebankan kepada Pamong Budaya. Situasi ini menunjukkan bahwa empati belum menjadi budaya pelayanan yang terintegrasi dalam seluruh unsur organisasi. Pendapat (Tuzahra & Megawati, 2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis petugas, tetapi juga oleh

kemampuan organisasi dalam membangun interaksi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna melalui komunikasi yang responsif, perhatian personal, dan pelayanan yang konsisten.

Dari perspektif pengunjung, pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan karena penjelasan mengenai koleksi museum cenderung disampaikan dengan pola yang sama kepada seluruh kelompok usia tanpa mempertimbangkan tingkat pemahaman maupun minat pengunjung. Akibatnya, pengalaman kunjungan belum mampu membangun keterlibatan emosional dan ketertarikan generasi muda terhadap nilai-nilai budaya yang dipamerkan. Berdasarkan keseluruhan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati pada pelayanan Pamong Budaya telah berkembang sebagai kesadaran individu, namun belum terimplementasi sebagai standar pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengunjung. Menurut (Kotler & Keller, 2016), pelayanan yang berpusat pada pengguna (*customer-oriented service*) akan menghasilkan kepuasan, keterlibatan, serta pengalaman yang lebih bermakna apabila penyedia layanan mampu memahami karakteristik dan ekspektasi setiap kelompok pengguna. Oleh karena itu, penyusunan pedoman pelayanan empatik, peningkatan kompetensi komunikasi petugas, serta pengembangan metode edukasi yang lebih interaktif menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan museum kepada generasi muda.

4. Kemampuan Komunikasi

Kemampuan komunikasi Pamong Budaya merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di UPTD Museum Lampung karena berperan dalam mentransformasikan informasi budaya kepada pengunjung secara edukatif. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Pamong Budaya memiliki penguasaan yang baik terhadap sejarah, nilai simbolik, dan filosofi koleksi museum. Namun, kemampuan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh strategi komunikasi yang efektif. Penyampaian informasi masih didominasi penjelasan deskriptif mengenai nama, asal-usul, dan karakteristik fisik koleksi, sedangkan narasi mengenai makna budaya, nilai filosofis, dan konteks historis belum disampaikan secara sistematis. Selain itu, penggunaan istilah budaya yang bersifat teknis tanpa penjelasan yang memadai menyebabkan sebagian pengunjung mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan. Menurut (Widyastuti, 2017), komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada penguasaan materi, tetapi juga pada kemampuan komunikator menyesuaikan pesan dengan karakteristik penerima agar tujuan komunikasi dapat tercapai secara optimal.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kendala utama komunikasi budaya tidak terletak pada keterbatasan pengetahuan Pamong Budaya, melainkan pada metode penyampaian informasi yang belum terstandarisasi. Kepala UPTD Museum Lampung menegaskan perlunya pengemasan informasi budaya secara lebih edukatif, sederhana, dan mudah dipahami oleh berbagai kelompok pengunjung. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Pamong Budaya yang mengakui bahwa keterbatasan waktu pelayanan dan belum adanya pedoman komunikasi edukatif sering menyebabkan penjelasan menjadi terlalu singkat atau sebaliknya dipenuhi istilah kebudayaan yang sulit dipahami masyarakat umum. Kondisi tersebut diperparah oleh petugas pelayanan yang masih bergantung pada informasi yang tercantum dalam label koleksi sehingga komunikasi budaya cenderung bersifat tekstual dan belum berkembang menjadi narasi interpretatif. Menurut (Gioh, 2021), komunikasi publik yang efektif menuntut kemampuan menyederhanakan informasi kompleks ke dalam bahasa yang komunikatif sehingga pesan dapat diterima, dipahami, dan dimaknai oleh audiens secara tepat.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, kemampuan komunikasi Pamong Budaya di UPTD Museum Lampung dapat dikategorikan cukup baik dalam menyampaikan informasi dasar, tetapi belum optimal dalam membangun komunikasi edukatif yang mampu meningkatkan pemahaman pengunjung terhadap nilai-nilai budaya Lampung. Persepsi pengunjung menunjukkan bahwa informasi yang diterima masih terbatas pada aspek visual dan deskriptif sehingga makna simbolik koleksi belum tersampaikan secara komprehensif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi memerlukan penyusunan pedoman komunikasi edukatif, penguatan kompetensi interpretasi budaya, penggunaan bahasa yang lebih sederhana, serta penyesuaian teknik penyampaian sesuai karakteristik pengunjung. Sejalan dengan pendapat (Kotler & Keller, 2016), kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam menyampaikan informasi secara jelas, responsif, dan mudah dipahami sehingga mampu menciptakan pengalaman yang bernilai bagi pengguna layanan. Dengan demikian, penguatan kompetensi komunikasi Pamong Budaya menjadi langkah strategis untuk mengoptimalkan fungsi museum sebagai pusat edukasi, pelestarian, dan diseminasi budaya kepada masyarakat.

5. Partisipasi Pengunjung

Partisipasi pengunjung merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik museum karena mencerminkan tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pembelajaran dan pelestarian budaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi

pengunjung di UPTD Museum Lampung masih tergolong rendah, di mana aktivitas kunjungan didominasi oleh pengamatan terhadap koleksi tanpa diikuti dengan diskusi, demonstrasi budaya, maupun kegiatan edukatif yang bersifat interaktif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPTD, kondisi tersebut disebabkan oleh keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, serta sarana pendukung sehingga program partisipatif belum dapat dilaksanakan secara rutin. Menurut (Kotler & Keller, 2016), partisipasi pengguna layanan merupakan unsur penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang bernilai, sedangkan (Zeithaml et al., 1996) menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyampaian informasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi membangun interaksi yang memberikan pengalaman bermakna kepada pengguna layanan.

Temuan penelitian juga mengungkapkan bahwa antusiasme pengunjung sebenarnya cukup tinggi ketika diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam diskusi budaya, simulasi penggunaan benda adat, maupun demonstrasi kesenian tradisional. Namun, belum adanya program edukatif yang terstruktur, keterbatasan waktu pelayanan, serta belum optimalnya peran Pamong Budaya sebagai fasilitator pembelajaran menyebabkan pengunjung masih berperan sebagai pengamat pasif. Kondisi tersebut diperkuat oleh pendapat pengunjung yang menyatakan bahwa kunjungan museum masih sebatas melihat koleksi tanpa memperoleh pengalaman belajar yang interaktif. Temuan ini sejalan dengan pandangan Falk dan Dierking (2016) yang menyatakan bahwa pengalaman belajar di museum akan lebih efektif apabila pengunjung terlibat secara aktif melalui interaksi, eksplorasi, dan komunikasi dua arah. Selain itu, Hooper-Greenhill (2007) menegaskan bahwa museum modern tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi sebagai ruang pembelajaran yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam membangun pengetahuan budaya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi pengunjung belum terintegrasi sebagai komponen utama dalam sistem pelayanan publik UPTD Museum Lampung. Meskipun Pamong Budaya memiliki kompetensi yang baik dalam menyampaikan informasi budaya, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi kendala kelembagaan, seperti keterbatasan sumber daya, belum tersusunnya pedoman komunikasi edukatif, serta minimnya program partisipatif yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan museum memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan melalui pengembangan program edukatif interaktif, penyediaan sarana pendukung, serta optimalisasi peran Pamong Budaya sebagai fasilitator pembelajaran budaya. Menurut (Erlianti, 2019), pelayanan publik yang berkualitas harus mampu mendorong keterlibatan masyarakat secara aktif sehingga tercipta pelayanan

yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dengan demikian, peningkatan partisipasi pengunjung akan memperkuat fungsi Museum Lampung sebagai pusat edukasi, pelestarian budaya, sekaligus ruang interaksi antara masyarakat dan warisan budaya daerah.

D. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik berbasis pelestarian budaya di UPTD Museum Lampung belum optimal dalam meningkatkan kepuasan pengunjung karena pelayanan masih bersifat satu arah, pendampingan edukatif belum terstruktur, dan media interaktif terbatas, sehingga pengalaman dan pemahaman budaya pengunjung belum mendalam

Peran Pamong Budaya telah terlihat melalui keandalan, responsivitas, empati, dan komunikasi, namun pelaksanaannya belum konsisten dan terstandar, kemampuan komunikasi masih sebatas informasi dasar, serta partisipasi pengunjung rendah akibat minimnya kegiatan edukatif dan interaktif yang terintegrasi

Pamong Budaya menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem pelayanan yang belum tertata, lemahnya koordinasi, dan beragamnya karakteristik pengunjung, yang berdampak pada belum optimalnya kualitas dan pemerataan pelayanan informasi buday

Penguatan peran Pamong Budaya memerlukan strategi pelayanan adaptif melalui penataan tugas, penguatan fungsi edukatif museum, pemanfaatan koleksi sebagai media pembelajaran, peningkatan koordinasi internal, dan pendekatan komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik pengunjung guna mewujudkan pelayanan publik yang edukatif, inklusif, dan berkelanjutan.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik)*, 11(1), 1–16.
<https://doi.org/10.31947/ja>
- Bestari, P. (2019). *Peranan Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Karyawan*.
- Cahyati, I. K., & Adelia, M. (2024). Kepemimpinan dan Budaya Organisasi: Kunci Optimalisasi Kinerja di Tempat Kerja. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 1–14.
<https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2550>

- Dewi, D. C., Utami, V. Y., & Yusuf, S. Y. M. (2021). Re-modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram). *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 1–12.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1).
- Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi).
- Kamarasyid, A. (2019). Peranan Kepemimpinan dalam Menerapkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Instansi Pemerintahan Daerah. *MAWA'IZH: JURNAL DAKWAH DAN PENGEMBANGAN SOSIAL KEMANUSIAAN*, 10(2), 326–353. <https://doi.org/10.32923/maw.v10i2.738>
- Karsono, B. (2023). Good Corporate Governance: Transparency, Accountability, Responsibility, Independency dan Fairness (Literature Review). *Dinasti International Journal of Management Science*, 4(5), 811–821. <https://doi.org/10.31933/dijms.v4i5>
- Kotler, Philip., & Keller, K. Lane. (2016). *A framework for marketing management*. Pearson.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Mendrofa, H. P., Supriadi, B., Yustiari, S. H., Lubis, A. F., & Khairunnisa, M. (2025). Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 537–545. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6811>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Oktaviannur, Moh., Fajri, R. C., & Farrel, A. (2022). Analisis Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Povinsi Lampung. *Jurnal AKTUAL*, 20(2). <https://doi.org/10.47232/aktual.v20i2.273>
- Prakoso, A. F., Nurul, R., Wulandari, A., Trisnawati, N., Fitrayati, D., Rachmawati, L., & Andriansyah, E. H. (2017). Reliability, responsiveness, Assurance, Empathy, and tangible: still can satisfy the customer. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 68–75.

- Purnomo, A., & Sujarwo, E. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Kepolisian Daerah Lampung. *Jurnal. Ubl. Ac. Id*, 1–15.
- Rantung, G. M., Dotulong, L. O. H., & Saerang, R. T. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 867–880.
- Rusdia, U. (2021). Motivasi Kerja Pegawai Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL/ Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1).
- Sayekti, F., Purnama, Y. I., Wijayanti, L. E., Yogyakarta, U. T., Yogyakarta, U. T., Yogyakarta, U. T., & Pelanggan, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pemakai Layanan Jasa pada Instansi Pemerintah. *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021), Wnceb*, 162–173.
- Smith, A. M., & Green, M. (2018). Artificial Intelligence and the Role of Leadership. *Journal of Leadership Studies*, 12(3), 85–87. <https://doi.org/10.1002/jls.21605>
- Sopamena, C. A. (2024). Digital Revolution and Public Administration Innovation: Increasing the Efficiency and Responsiveness of Public Services. *Journal of Governance*, 9(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i2.24786>
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif. *Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*.
- Tuzahra, S. M., & Megawati, M. (2023). The Influence of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty on Customer Satisfaction at PT PLN Persero. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 14(6), 692–696.
- Widyastuti, S. (2017). *Manajemen komunikasi pemasaran terpadu: Solusi menembus hati pelanggan*. Feb-Up Press.
- Yanti, S. (2019). Peran Komunikasi Efektif dan Efesien dalam Pembelajaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 5(1), 51–59.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>