

## **PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN EDUKATOR MUSEUM BERDASARKAN GAP ANALYSIS METHOD DI MUSEUM BLAMBANGAN BANYUWANGI**

**Wanda Karisma Ayu Ardiani<sup>1</sup>, Ayu Wanda Febrian<sup>2</sup>, Muhamad Ari Perdana<sup>3</sup>,  
Masetya Mukti<sup>4</sup>, Randhi Nanang Darmawan<sup>5</sup>**

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi

<sup>2</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi

<sup>3</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi

<sup>4</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi

<sup>5</sup>Politeknik Negeri Banyuwangi

wanda.karisma22@gmail.com

### **Abstrak**

Museum Blambangan termasuk dalam daya tarik wisata di Kabupaten Banyuwangi. Fokus pelayanan di Museum Blambangan adalah pelayanan wisata edukasinya, namun dalam hal tersebut belum maksimal karena belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai bentuk acuan tertulis dalam melaksanakan pelayanan edukasi wisata. Tujuan utama dalam riset ini adalah membuat sebuah SOP pelayanan kunjungan Museum Blambangan berdasarkan *GAP Analysis Method*. Riset ini menggunakan pendekatan secara deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun partisipan yang dipilih yaitu Kepala Bidang Kebudayaan dan Edukator Museum Blambangan. Teknik analisis data menggunakan *GAP Analysis* yaitu mencari kesenjangan dari data yang diperoleh dan menyusunnya kedalam suatu pola yang memuat data informasi hingga mudah untuk dipahami. Hasil dari riset ini berupa dokumen SOP pelayanan kunjungan Museum Blambangan dengan 2 format, yaitu *hierrarchical steps* (langkah berurutan) dan *flowchart* (diagram alir) yang sudah terverifikasi oleh Kepala Bidang Kebudayaan Dinas Pariwisata Banyuwangi.

**Kata Kunci: Museum Blambangan, GAP Analysis, Edukator Museum, Standar Operasional Prosedur (SOP)**

### **1. PENDAHULUAN**

Pariwisata ialah sektor ekonomi krusial di Indonesia, terdapat banyak warisan leluhur, kultur, dan keindahan alam yang ada. Semua orang menyadari potensi pariwisata di Indonesia. Peluang wisata yang bisa dikembangkan di Kabupaten Banyuwangi adalah wisata sejarahnya. Melalui Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Kabupaten

Banyuwangi menyajikan daya tarik wisata yang dapat dinikmati semua kalangan yaitu Museum Blambangan. Sebagai suatu destinasi wisata di Kabupaten Banyuwangi, Museum Blambangan ramai dikunjungi oleh beragam wisatawan baik di hari libur ataupun tidak.

Pihak museum sendiri menyediakan mekanisme pencatatan data kunjungan

wisatawan melalui pencatatan manual yang dilakukan sebelum pengunjung memasuki area museum. Hanya saja pengisian data manual tersebut dirasa tidak mampu memberikan gambaran mengenai jumlah kunjungan wisata secara akurat. Dari hal tersebut, muncul masalah atau fenomena mengenai standar pelayanan yang dilakukan edukator museum untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung. Edukator Museum Blambangan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan proses layanan edukasi wisata, sehingga terjadi perbedaan alur kunjungan wisatawan.

SOP secara tertulis diperlukan guna menjadi pedoman pelayanan kunjungan Edukator Museum di Museum Blambangan. Kondisi tersebut relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sanoto (2020) dengan judul “Penyusunan SOP pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkayang dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi” yang menjelaskan bahwasanya manfaat SOP yaitu sebagai standardisasi cara yang diselenggarakan karyawan untuk menjalankan tugasnya, menciptakan ukuran standar kinerja, serta mengurangi tingkat kesalahan selama menjalankan tugasnya.

Aktivitas wisata edukasi yang ada di Museum Blambangan saat ini masih belum terstruktur dengan baik karena belum adanya SOP untuk hal tersebut. Standar ini diperlukan agar dapat menjadi acuan

bagaimana pelayanan dan cara menangani kunjungan dengan aturan tertulis sehingga tidak berbeda pelayannya disetiap kunjungan.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1. Perancangan**

Desain merupakan proses representasi, perencanaan, dan penggambaran beberapa komponen yang disatukan untuk membentuk suatu kesatuan (Jogiyanto, 2005). Selain itu, menurut Mulyadi (2007), proses perancangan terdiri dari tiga langkah yaitu mengevaluasi desain sistem, membuat persyaratan yang berpusat pada pengguna, dan akhirnya menyerahkan rancangan tersebut kepada manajemen atas. Berdasarkan definisi yang diberikan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perancangan melibatkan perencanaan dan pelaksanaan pembuatan sistem baru atau peningkatan yang sudah ada.

### **2.2. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Purnamasari (2015) mendefinisikan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai seperangkat pedoman tertulis tentang bagaimana personel organisasi menjalankan tugas sehari-hari mereka dengan cara yang mendukung tujuan strategis bisnis. Selain itu, Ekotma (2015) menjelaskan bahwa SOP merupakan sistem yang dibuat untuk membantu, mengatur, dan mengorganisasikan suatu pekerjaan. Berdasarkan pengertian yang dibagikan tersebut, dapat disimpulkan bahwa SOP

adalah protokol yang telah direncanakan sebelumnya untuk mengatur langkah-langkah suatu proses dengan tujuan membuat proses tersebut lebih mudah, lebih teratur, dan lebih bersih secara keseluruhan.

### **2.3. Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

#### **2.3.1. Tahapan Penyusunan SOP**

Menurut Nabelah (2019), dalam penyusunan SOP ada beberapa tahapan yang harus dilakukan. Tahapan tersebut antara lain tahap identifikasi pemangku kepentingan, identifikasi kebutuhan, dan pengumpulan data melalui wawancara, studi banding ataupun survei.

#### **2.3.2. Isi SOP**

Menurut Tambunan (2013), ada beberapa isi di dalam pembuatan SOP yaitu:

1. *Heading* (Kepala Judul).
2. Penjelasan Isi Prosedur.
3. Peraturan dan Kebijakan Ekstern.
4. Isi Prosedur.
5. Lampiran.

#### **2.3.3. Format SOP**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Tahun 2008, ada beberapa format SOP yang dapat digunakan. Berikut adalah beberapa format tersebut:

#### **1. Langkah Sederhana (*Simple Steps*)**

Langkah ini meliputi beberapa pilihan dan tindakan yang dimaksudkan bagi beberapa orang untuk melaksanakan proses yang telah ditentukan sebelumnya. Tindakan dan keputusan ini sering kali mudah dan tidak memerlukan banyak pemikiran atau waktu untuk menyelesaikannya.

#### **2. Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)**

Metode yang panjang dengan lebih dari 10 fase dan banyak informasi spesifik dibuat menggunakan gaya tahapan berurutan ini.

#### **3. Grafik**

Membagi tugas menjadi sub proses yang lebih mudah dikelola. Jika metode ini memerlukan ilustrasi atau gambar, maka format inilah yang harus digunakan.

#### **4. Diagram Alir (*Flowchart*)**

Sebagai penyempurnaan dari simbol diagram alir sederhana, format ini menggunakan banyak simbol untuk menggambarkan proses. Beberapa simbol digunakan dalam gaya ini untuk menggambarkan prosedur.

#### **2.3.4. Pengujian dan Review SOP**

Tujuan dari fase pengujian adalah untuk memastikan apakah SOP yang dibuat memenuhi persyaratan organisasi atau instansi. Temuan dari pengujian digunakan sebagai dasar tinjauan saat membuat

perbaikan atau peningkatan. Menurut Rusli (2013), langkah pengujian dan *review* SOP dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Dikirimkan kepada pihak terkait untuk memperoleh masukan.
2. Melakukan simulasi untuk melihat apakah bisa berjalan sesuai kondisi yang ada.

#### **2.4. GAP Analysis**

Franklin (2006) menyatakan bahwa *GAP Analysis* membandingkan kinerja proyek saat ini dengan kinerja yang direncanakan atau diantisipasi untuk menentukan status dan tujuan proyek. Selain itu, seperti yang dikatakan Paturkar (2011), *GAP Analysis* merupakan teknik yang digunakan untuk membandingkan fungsi sistem dengan proses bisnis. Skala prioritas disortir dan penilaian dilakukan untuk melihat apakah ada kecocokan atau tidak. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa *GAP Analysis* merupakan alat untuk menilai keadaan saat ini dalam kaitannya dengan keadaan yang memungkinkan penilaian kinerja dan pencapaian tujuan.

Menurut Parasuraman dalam Widyarini dan Supriharyanti (2003), ada lima model dalam GAP (kesenjangan). Kelima model GAP tersebut adalah sebagai berikut:

1. GAP 1 adalah GAP antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen.

2. GAP 2 adalah GAP antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan.
3. GAP 3 adalah GAP antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan.
4. GAP 4 adalah GAP antara penyelenggaraan pelayanan dan komunikasi eksternal.
5. GAP 5 adalah GAP antara pelayanan diharapkan (*expected service*) dan pelayanan diterima (*perceived service*).

Pada riset ini, menggunakan GAP 2 yaitu mengenai persepsi manajemen dan standar kualitas layanan. Hal tersebut dikarenakan terjadi fenomena pelayanan kunjungan yang tidak sesuai dengan harapan pihak pengelola, seperti terdapat wisatawan yang tidak melakukan *booking* kunjungan sebelum memasuki museum. Peneliti memilih GAP 2 dikarenakan pihak pengelola menginginkan sistem yang ada nantinya dapat digunakan dengan maksimal serta keselarasan alur pada setiap kunjungannya.

### **3. METODE PENELITIAN**

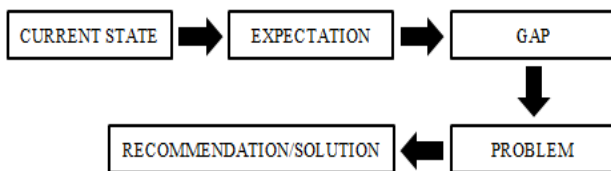
#### **3.1. Pendekatan, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data**

Riset ini menggunakan teknik kualitatif yang bersifat deskriptif. Dimana data yang diperoleh kemudian diungkapkan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Deskripsi menggunakan informasi

yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumen resmi. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan SOP layanan kunjungan Museum Blambangan.

Metode pengumpulan data aktual untuk penelitian dikenal sebagai teknik pengumpulan data. Data primer berasal dari hal-hal seperti observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berasal dari hal-hal seperti jurnal ilmiah dan makalah lain yang secara langsung relevan dengan topik penelitian.

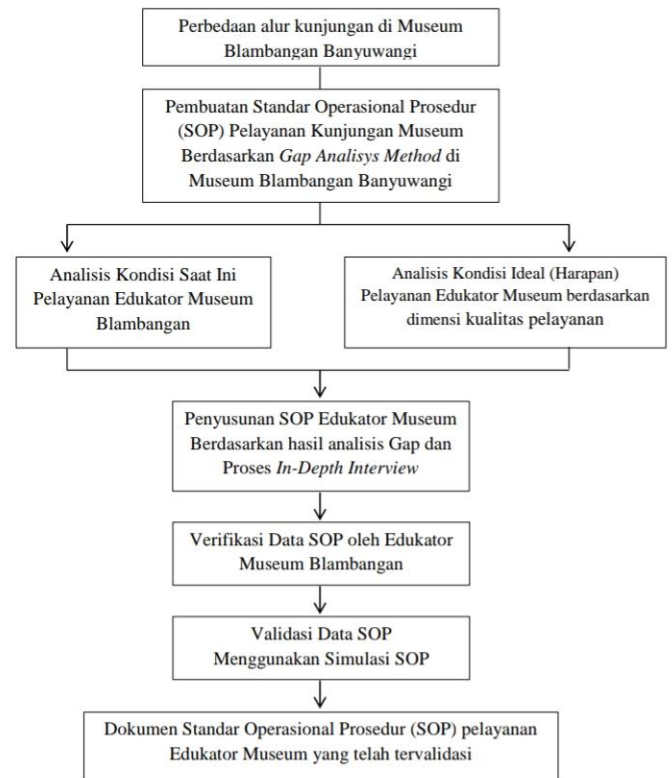
Tahapan yang dilakukan untuk menganalisis data dalam riset ini yang digunakan adalah *GAP Analysis* (kesenjangan). Menurut Chintia dkk. (2019), tahap analisis GAP adalah seperti berikut:



Gambar 1. Tahap Analisis Kesenjangan

### 3.2. Kerangka Pemikiran

Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa kerangka berpikir yaitu proses berpikir peneliti atau alur penelitian yang akan berfungsi sebagai pola atau landasan berpikir saat melakukan penelitian. Penelitian ini disusun berdasarkan struktur berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Analisis Kondisi Saat Ini Pelayanan Kunjungan Museum Blambangan

Dari hasil wawancara dengan pihak pengelola museum dan juga observasi diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1. Aspek *Tangible*

Fasilitas berupa pojok laktasi, mini bioskop, cctv, ruang pameran yang didalamnya terdapat toilet, AC, fasilitas *booking* kunjungan dan juga pemandu dan tidak ada seragam khusus bagi edukator.

## 2. Aspek *Reliability*

Pelayanan kunjungan di museum sudah tepat waktu sesuai dengan jam *booking* pengunjung atau dengan jam kedatangan pengunjung yang belum melakukan *booking* kunjungan, namun untuk alur kunjungan belum sesuai dengan yang diharapkan pihak pengelola.

## 3. Aspek *Responsiveness*

Edukator museum tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh wisatawan walau terkadang kesulitan saat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh wisatawan. Bahasa yang digunakan juga disesuaikan dengan wisatawan.

## 4. Aspek *Assurance*

Pengetahuan mengenai museum masih kurang karena sebagian besar edukator berasal dari rekan *training*/magang. Hal tersebut dapat ditutupi dengan *attitude* dan sopan santun dari edukator museum yang menyampaikan dengan baik bahwa masih dalam tahap belajar.

## 5. Aspek *Empathy*

Edukator museum berusaha memahami apa yang diinginkan oleh wisatawan, seperti terdapat wisatawan yang tidak ingin dipandu oleh edukator museum. Keadaan seperti ini, edukator hanya akan menginformasikan tempat mana saja yang dapat dikunjungi oleh wisatawan tersebut.

## 4.2. Analisis Kondisi Ideal Pelayanan Kunjungan Museum Blambangan

Kondisi ideal diperoleh dari harapan pihak pengelola melalui proses wawancara. Adapun hasil analisis kondisi ideal sebagai berikut

### 1. Aspek *Tangible*

Edukator museum dapat memaksimalkan penggunaan fasilitas yang ada seperti fasilitas *booking* museum serta menerapkan *grooming* dengan baik atau berpenampilan sesuai dengan standar.

### 2. Aspek *Reliability*

Edukator museum mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan waktu yang dipilih wisatawan serta pelayanan yang sama kepada setiap wisatawan dengan kesesuaian alur kunjungan.

### 3. Aspek *Responsiveness*

Edukator museum mampu memberikan pelayanan yang komunikatif dengan meningkatkan *basic skill* yang mereka miliki, seperti *public speaking* dan juga pengetahuan yang luas.

### 4. Aspek *Assurance*

Edukator museum mampu melakukan pelayanan dengan sopan dan santun melalui pendekatan secara psikologi dan juga memiliki pengetahuan yang luas untuk bisa menjawab semua pertanyaan yang mungkin diajukan

oleh wisatawan saat berkunjung di museum.

#### 5. Aspek *Empathy*

Edukator museum mampu memahami apa yang diinginkan oleh pengunjung.

### 4.3. GAP Analysis

Kesenjangan yang terjadi ada pada aspek *tangible*, *reliability* dan juga *responsiveness*. Pada aspek *tangible*, kesenjangan yang terjadi adalah edukator museum belum memaksimalkan penggunaan fasilitas *booking* kunjungan. Pada aspek *reliability*, kesenjangan yang terjadi yaitu edukator museum belum menerapkan alur kunjungan sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak pengelola museum. Sedangkan yang terakhir pada aspek *responsiveness*, dimana terkadang edukator museum tidak bisa menjawab pertanyaan yang diajukan oleh wisatawan. Maka dari itu, perlu dilakukannya identifikasi perubahan untuk memaksimalkan pelayanan dan dengan perubahan tersebut akan dijadikan acuan untuk membuat dokumen SOP.

### 4.4. Identifikasi Perubahan

Identifikasi perubahan dilakukan apabila suatu organisasi ingin melakukan perubahan dari kondisi saat ini yang sedang berjalan menuju ke kondisi ideal. Perubahan yang dilakukan dapat berupa nilai-nilai, sikap, dan pola perilaku. Berikut adalah identifikasi perubahan pada prosedur pelayanan edukator Museum Blambangan:

1. Memaksimalkan penggunaan fasilitas *booking* museum, dengan mewajibkan edukator untuk memandu calon wisatawan yang belum melakukan *booking* kunjungan.
2. Alur kunjungan yang harus dilalui wisatawan ialah alur kunjungan yang diharapkan oleh pihak pengelola museum. Alur kunjungan akan ditulis rinci pada dokumen SOP selanjutnya.
3. Meningkatkan *skill* dan pengetahuan edukator dengan perbanyak literasi dan juga mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan edukator museum.

### 4.5. Penyusunan SOP

Penyusunan SOP dalam riset ini menggunakan 3 format, yaitu langkah sederhana, tahapan berurutan, dan juga diagram alir yang nantinya disesuaikan dengan kebutuhan instansi. Mana yang lebih relevan untuk diterapkan di Museum Blambangan. Berikut adalah hasil penyusunan ketiga format SOP tersebut:

1) Format Langkah Sederhana (*Simple Steps*)

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI  
NOMOR .....  
TANGGAL .....

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN EDUKATOR  
MUSEUM BLAMBANGAN

- Eduktor museum berpakaian sesuai dengan ketentuan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi.
- Eduktor museum memeriksa kode *booking* calon pengunjung museum.
- Eduktor museum menghimbau calon pengunjung yang belum melakukan *booking* kunjungan museum.
- Konfirmasi *booking* kunjungan kepada edukator museum.
- Eduktor museum memandu dan memberikan edukasi kepada pengunjung terkait apa yang ada di dalam museum.
- Eduktor museum memberikan informasi sebelum memasuki area museum bagi pengunjung yang tidak ingin didampingi oleh petugas museum.
- Durasi kunjungan museum idealnya dilakukan selama 60 menit.
- Alur kunjungan museum dimulai dari Museum Blambangan, Banyuwangi Tempo Dulu, Mini Bioskop, Meseum Ijen Geopark, Rumah Budaya, dan Rumah Gamelan.
- Kunjungan museum selesai.

PLT. KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI

**TAUFIK ROHMAN, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197503201993111002

**Gambar 2. Rancangan SOP Langkah Sederhana**

2) Format Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI  
NOMOR .....  
TANGGAL .....

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN EDUKATOR  
MUSEUM BLAMBANGAN

- Eduktor museum berpakaian sesuai dengan ketentuan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi.
  - Senin-Selasa : Khaki (ASN), Hitam Putih (THL)
  - Rabu : Hitam Putih
  - Kamis : Pakaian adat
  - Jumat : Pakaian Olahraga / Batik
- Eduktor museum memeriksa kode *booking* calon pengunjung museum.
- Jika terdapat calon pengunjung yang belum melakukan *booking* kunjungan, maka:
  - Eduktor museum menghimbau dan membantu calon pengunjung yang belum melakukan *booking* kunjungan untuk *booking* terlebih dahulu.
  - Booking* kunjungan dapat diakses melalui aplikasi Sijamuwangi atau *website* [museum.banyuwangikab.go.id](http://museum.banyuwangikab.go.id)
- Konfirmasi kode *booking* oleh edukator museum
- Kunjungan museum didampingi oleh edukator museum
  - Museum Blambangan
  - Banyuwangi Tempo Dulu
  - Mini Bioskop
  - Museum Ijen Geopark
  - Rumah Budaya
  - Rumah Gamelan
- Kunjungan museum tanpa didampingi oleh edukator museum
  - Eduktor menyampaikan informasi untuk tempat-tempat yang bisa dikunjungi wisatawan.
  - Menginformasikan tentang barcode deskripsi pada setiap benda koleksi museum.
- Kunjungan museum selesai.

PLT. KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI

**TAUFIK ROHMAN, M.Si**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197503201993111002

**Gambar 3. Rancangan SOP Tahap Berurutan**

3) Diagram Alir (*Flowchart*)

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI  
NOMOR .....  
TANGGAL .....

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN EDUKATOR  
MUSEUM BLAMBANGAN

No	Urutan aktifitas	Pelaksana		Mutu Baku	
		Pengunjung	Eduktor	Persyaratan /Kelengkapan	Waktu
1.	Persiapan pelayanan.			Grooming dan greeting sesuai dengan standar yang ada.	-
2.	Kedatangan pengunjung.			Memperiapkan kode booking.	-
3.	Memeriksa kode booking pengunjung.			Pengunjung bisa menunjukkan kode booking.	1 menit
4.	Menghimbau booking kunjungan.			Mengakses website booking museum.	5 menit
5.	Validasi kode booking.			Booking kunjungan sudah masuk pada sistem.	
6.	Kunjungan museum dan penyampaian edukasi dimulai di museum Blambangan, Banyuwangi Tempo Dulu, Mini Bioskop, Ijen Geopark, Rumah Budaya, Rumah Gamelan.			Penyampaian informasi oleh edukator jelas dan informatif.	60 menit
7.	Kunjungan museum selesai.			Diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh petugas museum	-

**Gambar 4. Rancangan SOP Diagram Alir**

**4.6. Pengujian SOP**

Ada dua pendekatan utama untuk pengujian SOP, yaitu verifikasi dan validasi. Dokumen SOP yang berfungsi dengan baik dan memenuhi persyaratan lembaga adalah apa yang coba dicapai oleh verifikasi. Mengisi formulir verifikasi dan berpartisipasi dalam wawancara adalah dua metode verifikasi utama. Dalam tahap verifikasi terdapat beberapa saran dan masukan, serta terdapat 2 format yang disetujui dan diajukan pada tahap validasi. Kedua format tersebut yaitu tahap berurutan dan diagram alir. Setelah melalui tahap verifikasi, dilakukan uji coba oleh pelaksana yaitu edukator museum. Semua poin yang ada pada dokumen SOP dapat dijalankan dengan baik.

Setelah melalui tahap verifikasi dan uji coba, dilakukan tahap validasi yang bertujuan untuk mengecek kebenaran dari informasi yang termuat dalam dokumen SOP. Validasi dilakukan dengan menyerahkan form validasi serta menunjukkan bukti verifikasi bahwa SOP yang dihasilkan dapat berjalan dengan baik. Dokumen SOP divalidasi langsung oleh Kepala Bidang Kebudayaan Dinas Pariwisata Banyuwangi. Pada tahap ini tidak dilakukan perubahan baik format ataupun isi.

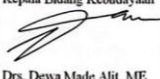
Berikut merupakan dokumen SOP yang tervalidasi oleh Kepala Bidang Kebudayaan Dinas Pariwisata Banyuwangi.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI  
NOMOR .....  
TANGGAL .....

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN EDUKATOR  
MUSEUM BLAMBANGAN**

1. Edukator museum berpakaian sesuai dengan ketentuan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi.
  - Senin-Selasa : Khahi (ASN), Hitam Putih (THL)
  - Rabu : Hitam Putih
  - Kamis : Pakaian adat
  - Jumat : Pakaian Olahraga / Batik
2. Edukator museum memeriksa kode *booking* calon pengunjung museum.
3. Jika terdapat calon pengunjung yang belum melakukan *booking* kunjungan, maka:
  - Edukator museum menghimbau dan membantu calon pengunjung yang belum melakukan *booking* kunjungan untuk *booking* terlebih dahulu.
  - *Booking* kunjungan dapat diakses melalui aplikasi Sijamuwangi atau *website* [museum.banyuwangikab.go.id](http://museum.banyuwangikab.go.id)
4. Konfirmasi kode *booking* oleh edukator museum
5. Kunjungan museum didampingi oleh edukator museum
  - Museum Blambangan
  - Banyuwangi Tempo Dulu
  - Mini Bioskop
  - Museum Ijen Geopark
  - Rumah Budaya
  - Rumah Gamelan
6. Kunjungan museum tanpa didampingi oleh edukator museum
  - Edukator menyampaikan informasi untuk tempat-tempat yang bisa dikunjungi wisatawan.
  - Menginformasikan tentang barcode deskripsi pada setiap benda koleksi museum.
7. Kunjungan museum selesai.

PLT. KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI











Tervalidasi Oleh :  
Kepala Bidang Kebudayaan  
  
Drs. Dewa Made Alit, ME

TAUFIK ROHMAN, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197503201993111002


**Gambar 5. SOP Tervalidasi (Tahap Berurutan)**

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI  
NOMOR .....  
TANGGAL .....

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN EDUKATOR  
MUSEUM BLAMBANGAN**

No	Urutan aktifitas	Pelaksana		Mutu Baku	
		Pengunjung	Edukator	Persyaratan /Kelengkapan	Waktu
1.	Persiapan pelayanan.			Grooming dan <i>greeting</i> sesuai dengan standar yang ada.	-
2.	Kedatangan pengunjung.			Memperiapkan kode <i>booking</i> .	-
3.	Memeriksa kode <i>booking</i> pengunjung.			Pengunjung bisa menunjukkan kode <i>booking</i> .	1 menit
4.	Menghimbau <i>booking</i> kunjungan.			Mengakses <i>website booking</i> museum.	5 menit
5.	Validasi kode <i>booking</i> .			<i>Booking</i> kunjungan sudah masuk pada sistem.	
6.	Kunjungan museum dan penyampaian edukasi dimulai di museum Blambangan, Banyuwangi Tempo Dulu, Mini Bioskop, Ijen Geopark, Rumah Budaya, Rumah Gamelan.			Penyampaian informasi oleh edukator jelas dan informatif.	60 menit
7.	Kunjungan museum selesai.			Diakhiri dengan ucapan terima kasih oleh petugas museum	-

PLT. KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KABUPATEN BANYUWANGI

Tervalidasi Oleh :  
Kepala Bidang Kebudayaan  
  
Drs. Dewa Made Alit, ME

TAUFIK ROHMAN, M.Si  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197503201993111002

**Gambar 6. SOP Tervalidasi (Diagram Alir)**

## 5. KESIMPULAN

Untuk membuat SOP bagi layanan kunjungan Museum Blambangan, riset ini membandingkan keadaan saat ini dengan keadaan ideal. SOP yang dirancang menggunakan 3 format berbeda yang nantinya disesuaikan dengan kebutuhan instansi, mana yang lebih relevan untuk diterapkan. Tiga format tersebut yaitu *simple steps* (langkah sederhana), *hierarchical steps* (tahap berurutan), dan *flowchart* (diagram alir). Dari hasil verifikasi, terdapat 2 format SOP yang diterima yaitu *hierarchical steps* (tahap berurutan) dan *flowchart* (diagram

alir). Setelah tahap verifikasi, dilakukan validasi SOP dengan simulasi atau uji coba. Pada tahap simulasi tidak ada perubahan yang dilakukan.

## REFERENSI

- Chintia, E., Astuti, H. M., Samopa, F., Sholiq, S., dan Filiazsanti, A. 2019. Pembuatan *Standard Operating Procedure* (Sop) Layanan Domain Dan Hosting Mempergunakan Metode Analisis Kesenjangan. *Sebatik*.
- Ekotma, S. 2015. *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Franklin, M. 2006. *Performance Gap Analysis*. Alexandria: ASTD Press
- Jogiyanto, H. 2005. *Buku Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Kemenpan RI. 2008. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. *Pedoman Penyusunan Standar Opreasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemeintahan*.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nabelah, Y. 2019. *Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat Masuk Pada PT Sucofindo Cabang Surabaya* [Tugas Akhir]. Surabaya: Institut Bisnis dan Informatika Surabaya.
- Paturkar, M. 2011. *Methods of Fit Gap Analysis in SAP ERPPjects*. Infosys.
- Purnamasari. 2015. *Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis).
- Rusli, H. 2013. *Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan* [skripsi]. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Sanoto, H. 2020. Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) Pada dinas Pendidikan Kabupaten Bangkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet.
- Tambunan. M. R. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures* (SOP). Jakarta: Maistas Publishing.
- Widyarini, L., dan Supriharyanti, E. 2003. Pengendalian Kualitas Pelayanan Melalui Analisis Gap dengan Instrumen Servqual. *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi*.