

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPTA PESONA WISATA DALAM
RANGKA PENINGKATAN JUMLAH PENGUNJUNG PADA
MUSEUM NEGERI BALAPUTRADEWA**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si)
Pada**

**Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Oleh :

**BALQIS NAMIRA
NIM. 07012682327001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

**Implementasi Kebijakan Sapta Pesona Wisata dalam
Rangka Peningkatan Jumlah Pengunjung pada
Museum Negeri Balaputradewa**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Sains (M.Si)**

Pada

Program Studi Magister Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UNIVERSITAS SRIWIJAYA



Disusun Oleh :

Balqis Namira

07012682327001

MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPTA PESONA
WISATA DALAM RANGKA PENINGKATAN
JUMLAH PENGUNJUNG PADA MUSEUM NEGERI
BALAPUTRADEWA

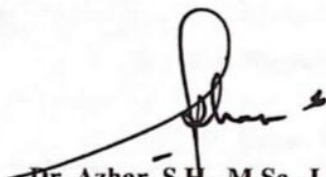
Nama Mahasiswa : **BALQIS NAMIRA**

NIM : 07012682327001

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

Menyetujui,


Dr. Azhar, S.H., M.Sc., LL.M
Pembimbing Pertama


Dr. Mega Nugraha, S.H., M.Si
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 19660122 199003 1 004



HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPTA PESONA WISATA
DALAM RANGKA PENINGKATAN JUMLAH
PENGUNJUNG PADA MUSEUM NEGERI
BALAPUTRADEWA

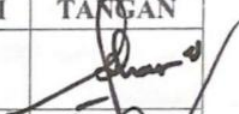
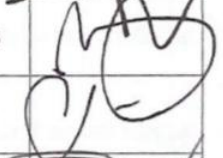
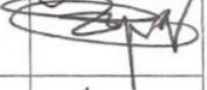
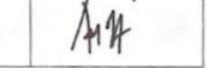
Nama Mahasiswa : Balqis Namira

NIM : 07012682327001

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 22 Juli 2025

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Azhar, S.H., M.Sc., LL.M	Ketua	
2	Dr. Mega Nugraha, S.H., M.Si	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Slamet Widodo, MS., MM	Anggota	
4	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si	Anggota	
5	Dr. Atrika Iriani, M.Si	Anggota	

 Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Sriwijaya


Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004

Palembang, Juli 2025
Menyetujui,
Koordinator Program Studi Universitas
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Balqis Namira
NIM : 07012682327001
Tempat / Tanggal lahir : Palembang, 01 Mei 2001
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPTA PESONA
WISATA DALAM RANGKA PENINGKATAN
JUMLAH PENGUNJUNG PADA MUSEUM NEGERI
BALAPUTRADEWA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Juli 2025
Yang Menyatakan,

A yellow rectangular meter stamp with the text 'METERAN TEMPEL' and a serial number '041A5AMX41466B300'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Balqis Namira
NIM. 07012682327001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Balqis Namira
NIM : 07012682327001
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non exclusive Royalty - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“ IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPTA PESONA WISATA DALAM
RANGKA PENINGKATAN JUMLAH PENGUNJUNG PADA MUSEUM
NEGERI BALAPUTRADEWA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : Juli 2025
Yang Menyatakan,

Balqis Namira
NIM. 07012682327001



**BUKTI MEMPERBAIKI TESIS HASIL UJIAN
MAHASISWA PROGRAM STUDI
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

No.	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Azhar, S.H., M.Sc., LL.M	Ketua	
2	Dr. Mega Nugraha, S.H., M.Si	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Slamet Widodo, MS., MM	Anggota	
4	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si	Anggota	
5	Dr. Atrika Iriani, M.Si	Anggota	

Menerangkan bahwa :

Nama : Balqis Namira

NIM : 07012682327001

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Judul Tesis : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SAPTA PESONA
WISATA DALAM RANGKA PENINGKATAN
JUMLAH PENGUNJUNG PADA MUSEUM
NEGERI BALAPUTRADEWA

Telah memperbaiki tesis hasil ujian.

Palembang, Juli 2025
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

ABSTRAK

Museum Negeri Balaputradewa sebagai institusi pelestarian budaya memiliki peran penting dalam mendukung pariwisata edukatif. Namun demikian, jumlah kunjungan yang stagnan menjadi perhatian dalam pengelolaan destinasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Sapta Pesona dalam rangka peningkatan jumlah pengunjung di Museum Negeri Balaputradewa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Grindle yang terdiri dari dua dimensi, yaitu isi kebijakan dan konteks pelaksanaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai Sapta Pesona seperti aman, tertib, bersih, ramah, dan kenangan telah mulai diterapkan melalui berbagai layanan museum, meskipun belum terdokumentasi dalam bentuk standar operasional prosedur. Pada aspek konteks pelaksanaan ditemukan bahwa keterlibatan masyarakat, strategi promosi digital, dan pemanfaatan teknologi informasi masih belum optimal. Di samping itu, terdapat kendala pada aspek fasilitas fisik serta keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran. Meskipun demikian, terdapat indikasi positif terhadap peningkatan jumlah pengunjung, khususnya saat pelaksanaan program edukatif berbasis budaya. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan pada aspek perencanaan strategis, peningkatan pelayanan publik yang inklusif, serta pengembangan sistem evaluasi berkala guna mendukung efektivitas implementasi kebijakan Sapta Pesona di museum.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Sapta Pesona, Museum, Grindle, Wisata Edukasi

Menyetujui,



ABSTRACT

The Balaputradewa State Museum, as a cultural preservation institution, plays a vital role in supporting educational tourism. However, the stagnant number of visitors has become a concern in managing this destination. This study aims to analyze the implementation of the Sapta Pesona tourism policy as an effort to increase the number of visitors to the Balaputradewa State Museum. This research employs a descriptive qualitative approach with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The analysis is based on Grindle's policy implementation theory, which includes two main dimensions: content of policy and context of implementation. The findings indicate that Sapta Pesona values such as safety, orderliness, cleanliness, friendliness, and memorable experiences have begun to be applied through various museum services, although they have not yet been formalized in standard operating procedures. In terms of implementation context, the study finds that community involvement, digital promotion strategies, and the use of information technology remain suboptimal. In addition, challenges persist in the form of limited physical facilities, human resources, and budget allocation. Nevertheless, there is a positive trend in visitor growth, particularly during cultural-based educational programs. This study recommends strengthening strategic planning, enhancing inclusive public services, and developing a regular evaluation system to improve the effectiveness of the Sapta Pesona policy implementation at the museum.

Keywords: *Policy Implementation, Sapta Pesona, Museum, Grindle, Educational Tourism*

Approved by:



RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Sapta Pesona wisata dalam rangka peningkatan jumlah pengunjung di Museum Negeri Balaputradewa. Museum sebagai lembaga pelestarian budaya memiliki tantangan dalam menarik minat pengunjung, khususnya generasi muda dan wisatawan luar daerah. Salah satu upaya strategis yang dilakukan adalah mengadopsi kebijakan Sapta Pesona sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas layanan wisata, kenyamanan, serta daya tarik museum sebagai destinasi edukatif budaya.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya jumlah pengunjung museum dan belum optimalnya penerapan nilai-nilai Sapta Pesona dalam pengelolaan museum. Fenomena ini ditandai dengan keterbatasan fasilitas fisik, rendahnya promosi digital, serta minimnya partisipasi masyarakat lokal dalam mendukung kegiatan museum. Padahal, nilai-nilai Sapta Pesona seperti aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan, merupakan aspek penting dalam mewujudkan destinasi wisata yang berkualitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan implementasi kebijakan Sapta Pesona di Museum Negeri Balaputradewa, mengidentifikasi peran kualitas layanan dalam mendukung kebijakan tersebut, serta menganalisis faktor-faktor penghambat yang dihadapi selama pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak pengelola museum,

observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, serta pendekatan teori implementasi kebijakan dari Merilee S. Grindle.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sapta Pesona di museum telah dilakukan melalui peningkatan pelayanan, penataan ruang, dan pelatihan petugas, namun belum merata dan belum tertuang dalam standar operasional prosedur (SOP) yang baku. Pada dimensi isi kebijakan (*content of policy*), ditemukan bahwa belum semua petugas memahami prinsip Sapta Pesona secara menyeluruh, dan pelaksanaan unsur-unsur seperti “indah” dan “sejuk” masih terkendala infrastruktur. Pada dimensi konteks pelaksanaan (*context of implementation*), hambatan seperti keterbatasan anggaran, minimnya promosi digital, serta rendahnya sinergi dengan komunitas lokal menjadi tantangan utama dalam implementasi kebijakan ini.

Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan Sapta Pesona tidak hanya bergantung pada isi kebijakan, tetapi juga pada dukungan kelembagaan, kapasitas pelaksana, serta partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan perlunya evaluasi berkala terhadap kebijakan, peningkatan kapasitas SDM museum, penguatan promosi digital, serta kolaborasi aktif dengan komunitas dan institusi pendidikan.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengayaan model implementasi kebijakan Grindle melalui penekanan pada aspek partisipatif dan digitalisasi dalam sektor wisata budaya. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Museum Negeri Balaputradewa dan instansi terkait dalam

merancang kebijakan dan program peningkatan layanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengunjung masa kini.

SUMMARY

This study aims to analyze the implementation of the Sapta Pesona tourism policy in increasing the number of visitors to the Balaputradewa State Museum. As a cultural preservation institution, the museum faces challenges in attracting visitors, especially among the younger generation and tourists from outside the region. One strategic effort undertaken is adopting the Sapta Pesona policy as a guide to improve the quality of tourism services, visitor comfort, and the museum's appeal as an educational cultural destination.

The research was motivated by the relatively low number of museum visitors and the suboptimal application of Sapta Pesona values in museum management. This is evident through limited physical facilities, underutilized digital promotion, and minimal community involvement in supporting museum activities. In fact, Sapta Pesona values—such as safety, order, cleanliness, coolness, beauty, hospitality, and memorable experiences—are crucial components of a quality tourism destination.

The objective of this research is to describe the implementation of Sapta Pesona at the Balaputradewa State Museum, identify the role of service quality in supporting the policy, and analyze the inhibiting factors encountered during implementation. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with museum administrators,

direct field observations, and documentation. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, supported by Merilee S. Grindle's policy implementation framework.

Findings indicate that the application of Sapta Pesona values has been partially implemented through improved services, spatial arrangements, and staff training, but remains uneven and is not yet standardized through formal operating procedures. In the content of policy dimension, it was found that not all staff fully understand the principles of Sapta Pesona, and elements such as "beauty" and "coolness" require supporting infrastructure that is currently lacking. In the context of implementation dimension, budget limitations, lack of digital promotion, and weak synergy with local communities are identified as major obstacles.

These findings highlight that the success of Sapta Pesona implementation depends not only on the policy content but also on institutional support, the capacity of implementers, and community participation. Therefore, the study recommends regular policy evaluations, improvement of museum human resources, strengthening of digital promotion strategies, and active collaboration with communities and educational institutions.

This research provides a theoretical contribution by enriching Grindle's policy implementation model with insights into participatory and digital approaches in the cultural tourism sector. Practically, the findings can serve as a foundation for the Balaputradewa State Museum and related institutions to design more responsive and adaptive service improvement strategies aligned with contemporary visitor needs.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan ridho – Nya sehingga memberikan kemudahan dan kelancaran yang luar biasa dalam menyelesaikan tesis yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Sapta Pesona Wisata dalam Rangka Peningkatan Jumlah Pengunjung pada Museum Negeri Balaputradewa”** ini dapat terselesaikan meskipun masih jauh dari kata sempurna. Sesungguhnya tiada daya dan upaya tanpa pertolongan Allah Subhanahu wa ta'ala. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mendapatkan gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Bapak Dr. H. Azhar, S.H., M.Sc., LL. M selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Mega Nugraha, S.H., M.Si selaku pembimbing II atas ketulusan hati, kesabaran dan keikhlasannya dalam meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi saran dan masukan serta nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan sebaik-baiknya. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya; Dr. H. Azhar, S.H., M.Sc., LL. M. selaku Wakil Dekan I sekaligus pembimbing I; Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan II; Dr. Andries Lionardo, M.Si. selaku Wakil Dekan III, Terimakasih untuk segala ilmu yang telah diberikan;
2. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses belajar mengajar pada masa studi dan sangat membantu penulis dalam penulisan tesis ini;
3. Kepada Orang Tuaku yang Tercinta dan tersayang Ibu Nurbaiti, S.E dan Bapak Muhammad Yusriadi Kamah, S.AP yang tidak henti-hentinya

memberikan doa serta nasihat yang terbaik untuk anakmu ini. Kasih sayang dan pengorbanan yang telah bapak dan ibu berikan selama ini;

4. Kepada Nenekku Tercinta dan tersayang Nenek Tumina yang selalu memberikan doa yang terbaik serta pengorbanan yang telah diberikan selama ini.;
5. Kepada Kakakku tersayang Muhammad Bayu Farhan, S.Sos yang selalu memberikan saran, semangat, bimbingan serta bantuan selama ini ;
6. Kepada semua Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terutama kepada para admin tersayang Mba Mareta dan Mba Rini, Mba Arie dan Mba Fitri yang sudah mau membantu saya selama masa masa kuliah hingga selesai;
7. Teman-teman Fakultas FISIP Jurusan Magister Administrasi Publik (MAP) Angkatan 2023;
8. Teruntuk seseorang yang belum bisa penulis tulis dengan jelas namanya disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untuk penulis. Terima kasih telah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam memantaskan diri;
9. Terakhir terimakasih kepada diri saya sendiri Balqis Namira yang sudah berhasil melawan semua rasa takut. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S. Al-Insyirah : 6)

“Tidak ada hal sulit di dunia ini yang ada hanya apakah kamu mau berjuang melawan keadaan atau diam saja menerima semuanya”

“Selesaikan Apa yang Kamu Mulai”

Tesis ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Nenekku Tercinta**
- ❖ Bapak dan Ibu yang Tercinta**
- ❖ Kakakku Tersayang**
- ❖ Sahabat dan Teman-temanku**

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Balqis Namira, lahir di Palembang 01 Mei 2001, anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan bapak Muhammad Yusriadi Kamah, S.AP dan Ibu Nurbaiti, S.E. Penulis menyelesaikan Pendidikan Dasar di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Teladan Palembang, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMPN 40 Palembang tamat di tahun 2015 selanjutnya melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMAN 13 Palembang dan tamat di tahun 2018. Penulis kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan Strata 1 di Jurusan Hukum Universitas Sriwijaya dan lulus pada tahun 2022. Selanjutnya penulis mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi strata 2 di Magister Administrasi Publik di Fisip Universitas Sriwijaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
BUKTI MEMPERBAIKI TESIS HASIL UJIAN MAHASISWA PROGRAM STUDI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN.....	xi
<i>SUMMARY</i>	xiii
KATA PENGANTAR.....	xv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xvii
RIWAYAT HIDUP.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GRAFIK.....	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	23
1.1. Latar Belakang.....	23
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16

2.1. Konsep Sapta Pesona Wisata	16
2.2. Museum Sebagai Destinasi Wisata	21
2.3 Kualitas Pelayanan di Museum	22
2.4 Teori-Teori Implementasi Kebijakan Publik	23
2.4.1. Model Van Meter dan Van Horn	24
2.4.2. Model Edward III (1980)	25
2.4.3. Model Elmore (1980)	26
2.4.4. Mazmanian dan Sabatier (1983)	26
2.5 Landasan Teori Implementasi Kebijakan Sapta Pesona di Museum Negeri Balaputradewa	27
2.5. Kajian Penelitian Terdahulu	31
2.6. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian	39
3.2. Definisi Konsep	40
3.2.1. Implementasi Kebijakan	40
3.2.2. Sapta Pesona	41
3.2.3. Museum Negeri Balaputradewa	41
3.2.4. Peningkatan Jumlah Pengunjung	41
3.3. Fokus Penelitian	42
3.4. Lokasi Penelitian	44
3.5. Jenis Pengumpulan Data	44
3.6. Teknik Penentuan Informan	47
3.7. Teknik Analisis Data	49
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB IV GAMBARAN UMUM	56
4.1. Gambaran Umum Tentang Sejarah dan Profil Museum Negeri Balaputradewa ..	56
4.2. Peran Museum dalam Pariwisata di Palembang	70

4.3. Implementasi Kebijakan Sapta Pesona di Museum	74
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	86
5.1. Penerapan Implementasi Kebijakan Sapta Pesona Wisata Dalam Hal Peningkatan Jumlah Pengunjung di Museum Negeri Balaputradewa	86
5.1.1. Isi kebijakan (<i>Content of Policy</i>)	89
5.1.2. Konteks Implementasi (<i>Context of implementation</i>)	90
5.2. Peran Kualitas Layanan dalam mendukung Penerapan Sapta Pesona Wisata di Museum Negeri Balaputradewa	94
5.2.1. Ketersediaan Sarana dan Prasarana dalam Mendukung Kenyamanan Layanan.....	95
5.2.2. Dukungan Kelembagaan dan Kapasitas Organisasi dalam Pelayanan	97
5.3. Faktor Penghambat dalam Implementasi Sapta Pesona	102
5.3.1. Hambatan pada Dimensi Isi Kebijakan (<i>Content of Policy</i>)	103
5.3.2. Hambatan pada Dimensi Konteks Pelaksanaan (<i>Context of implementation</i>).....	105
5.4. Rekapitulasi Temuan Penelitian	107
5.5. Analisis SWOT Pada Implementasi Kebijakan Sapta Pesona pada Museum Negeri Balaputradewa	107
BAB VI PENUTUP	112
6.1. Kesimpulan	112
6.2. Saran	113
6.2.1. Saran Praktis	113
6.2.2. Saran Teoritis	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Matriks Fokus Penelitian.....	41
Tabel 3. 2 Tabel Informan.....	49
Tabel 5. 1 Tabel Temuan Penelitian	107
Tabel 5. 2 Tabel Analisis SWOT Implementasi Kebijakan Sapta Pesona	109

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5. 1 Statistik Pengunjung Museum Pasca Pandemi COVID-19	86
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Sapta Pesona	11
Gambar 4. 1 Gambar Koleksi di Taman Megalith	60
Gambar 4. 2 Arca Megalith Mendukung Anak Gambar 4. 3 Arca Megalit	60
Gambar 4. 4 Arca Megalith Orang Menunggang Kerbau	61
Gambar 4. 5 Kepala Arca Megalit Pakai tutup kepala	61
Gambar 4. 6 Gambar Bangsal Arca	62
Gambar 4. 7 Gambar Gedung Pameran I	63
Gambar 4. 8 Peralatan Tradisional yang digunakan masyarakat.....	64
Gambar 4. 9 Gedung Pameran II The Permanent Exhibition Room II	65
Gambar 4. 10. Kain Songket yang ada di museum	66
Gambar 4. 11 Gambar Gedung Pameran III	67
Gambar 4. 12 Gambar Keramik Guci	69
Gambar 4. 13 Gambar Auditorium Museum Negeri Sumsel	69
Gambar 4. 14 Kunjungan dari Wisatawan Internasional	73
Gambar 4. 15 Alat Pemadam Kebakaran di Museum Negeri Balaputradewa	75
Gambar 4. 16 Tempat Parkir yang luas	75
Gambar 4. 17 Pos Satpam di Pintu masuk	76
Gambar 4. 18 letak kamera pengaman CCTV dan layar monitor CCTV	76
Gambar 4. 19 Pengunjung anak SD yang berkunjung dengan tertib	77
Gambar 4. 20 simbol larangan yang ada di ruang pameran museum	77
Gambar 4. 21 Kotak sampah yang dibagi sesuai dengan jenis sampah	78
Gambar 4. 22 Pendingin ruangan yang ada di ruang pameran	79
Gambar 4. 23 Foto Rumah Limas dan miniatur uang 10.000 remisi 2005	80
Gambar 4. 24 Pemandangan yang digunakan pengunjung untuk berfoto	81
Gambar 4. 25 Para Tour Guide di Museum Negeri Balaputradewa	82
Gambar 4. 26 Instagram Museum Negeri Balaputradewa	82
Gambar 5. 1 Monitor CCTV di Ruang Kerja Plh. Kepala UPTD Museum Negeri Balaputradewa.....	87
Gambar 5. 2 Foto-Foto Kegiatan Lomba untuk Pelajar	91
Gambar 5. 3 Area Parkir yang luas yang ada di Museum	92
Gambar 5. 4 Gambar Kunjungan dari Pelajar SD-SMP-SMA	93

Gambar 5. 5 Jalur Kursi Roda Dari Ruang Pameran	95
Gambar 5. 6 Kondisi Toilet Pengunjung Museum Negeri Balaputradewa	96

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Wisata yakni salah satu sektor yang memiliki peran penting untuk perekonomian global yang berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja (World Tourism Organization, 2020). Sebuah tempat wisata haruslah memiliki suatu tujuan yang spesifik untuk memastikan kelangsungan hidup jangka panjang karena salah satu tujuan dari pariwisata ialah memaksimalkan keuntungan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, sosial, dan budaya, juga sambil memenuhi kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung dan keuntungan harus dicapai secara bersamaan. Menurut pendapat Chen, (2019) Museum sebagai objek wisata berperan penting dalam memberikan pengalaman secara edukatif dan rekreatif pada pengunjung. Pelayanan kualitas yang diberikan oleh museum dapat menarik lebih banyak pengunjung

Museum merupakan objek wisata yang berfungsi untuk menambah pengetahuan yang didalamnya terdapat banyak warisan benda di masa lalu, museum dapat memamerkan dan berkomunikasi benda-benda warisan budaya kepada masyarakat untuk kebutuhan pendidikan dan kesenangan (Dwi Indah Lestari et al., 2021). Keberadaan museum juga memiliki manfaat tersendiri bagi siapa saja yang mengunjunginya, Fungsi-fungsi museum berdasarkan

Musyawarah Umum Kesebelas *Internasional Council Of Museum* (ICOM) di Denmark yakni: 1) Dapat mengumpulkan dan melindungi berbagai macam warisan alam dan budaya, 2) dapat melakukan dokumentasi dan penelitian secara ilmiah, 3) dapat melakukan konservasi dan pelestarian, 4) dapat menyebarkan dan memasyarakatkan ilmu pengetahuan, 5) dapat memperkenalkan dan mengapresiasi seni, 6) dapat memperkenalkan kebudayaan antarwilayah dan antarbangsa, 7) dapat menyajikan warisan alam dan budaya secara visual, 8) dapat menjadi cerminan pada perkembangan dan peradaban manusia, 9) dapat membangkitkan rasa syukur dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. (Daranca, 2016)

Museum memiliki peran yang penting untuk melestarikan budaya, sejarah, tidak hanya menyimpan dan memamerkan benda-benda bersejarah tetapi juga sebagai sumber edukasi bagi masyarakat. Menurut Wahyudi, (2020) museum dapat menjadi tempat yang penting untuk menyebarkan pengetahuan dan menguatkan identitas nasional. Namun, meskipun memiliki fungsi penting dimana banyak museum di Indonesia menghadapi tantangan dalam menarik pengunjung terutama ditengah persaingan dengan tempat wisata yang lebih komersial dan atraktif.

Menurut Peraturan Pemerintah RI No. 66 Tahun, (2015) Pemerintah telah melakukan pengembangan pariwisata dengan baik dan juga partikelir yang telah meningkatkan jumlah kedatangan wisatawan dari suatu wilayah ke wilayah lain. Dengan adanya kunjungan dari wisatawan, museum merupakan wadah untuk menyimpan, memelihara, melindungi serta menggunakan barang bukti budaya manusia, alam, dan lingkungan untuk mendukung

sebuah upaya dalam perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya negara. Sebuah keberadaan dari museum Indonesia belum bisa dikatakan sebagai tujuan dari sebuah kunjungan yang dapat menghasilkan devisa.

Museum merupakan tempat untuk memelihara, melindungi, menyimpan barang-barang bukti budaya dari manusia, alam, dan lingkungan yang bertujuan untuk mendukung perlindungan dan pelestarian dari kekayaan budaya negara. Keberadaan museum di Indonesia pada saat ini masih belum bisa dianggap sebagai destinasi wisata yang dapat menghasilkan pendapatan devisa secara signifikan dan masih sangat bergantung pada museum-museum di negara maju (Peraturan Pemerintah RI No. 66 Tahun, 2015). Dengan demikian museum memiliki dua fungsi besar yaitu :

1. Sebagai tempat pelestarian, museum harus melaksanakan kegiatan sebagai berikut :
 - Penyimpanan, 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, museum melaksanakan kegiatan pemanfaatan melalui penelitian dan penyajian:

- Penelitian dilakukan untuk mengembangkan kebudayaan nasional, ilmu pengetahuan dan teknologi;
- Penyajian harus tetap memperhatikan aspek pelestarian dan pengamanannya.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Museum Negeri Sumatera Selatan memerlukan koleksi yang menarik untuk disajikan pada ruang tata pameran dengan didukung oleh sumber daya manusia yang handal, sarana dan prasarana yang memadai serta tersedianya teknologi informasi digital sebagai wadah layanan publik. Lebih jauh dibutuhkan mekanisme pengawasan terhadap koleksi-koleksi yang telah disajikan sehingga terdapat masalah dan beberapa kendala terkait informasi data pelayanan publik, antara lain:

- Informasi label koleksi sangat simpel dan ringkas;
- Kurang maksimalnya pemberian informasi data koleksi yang tersaji;
- Koleksi yang disajikan masih materi yang lama dan tidak menarik;
- Tenaga edukator/pemandu yang berjumlah sedikit.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut diperlukan upaya yang berkesinambungan dalam investasi infrastruktur digital dan standarisasi praktik pengelolaan data. Data koleksi museum didapatkan dari hasil kegiatan kajian koleksi yang bersumber dari survei kajian koleksi, penelitian,

pengkajian, para narasumber yang bersumber dari sejarawan, budayawan, akademisi, ataupun masyarakat.

Provinsi Sumatera Selatan mempunyai banyak peninggalan bersejarah maka dari itu untuk menjaga dan melestarikannya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan (Disbudpar Prov. Sumsel) mendirikan Museum Balaputradewa dengan luas 23.565 m² ini terletak di Jalan Srijaya I No. 288 Km. 5,5 Kelurahan Srijaya Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan yang dibangun pada tahun anggaran 1977/1978 dan selesai pada tahun anggaran 1982/1983. Museum ini dibentuk melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 0177/0/1984 tanggal 17 April 1984 dan kemudian diresmikan oleh Direktur Jenderal Kebudayaan Prof. DR. Haryati Soebadio tanggal 5 November 1984.

Museum Negeri Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 1990 ditetapkan sebagai museum umum yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang kebudayaan di bawah naungan Direktorat Jenderal Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Ketentuan tersebut diatur dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 0754/0/1987 yang diperbarui lagi dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 00IX/0/1991.

Museum ini menyimpan koleksi dengan total 20716 item dan terbagi menjadi 10 kategori yakni Koleksi Historika, Koleksi Etnografika, Koleksi

Filologika, Koleksi Keramologika, Koleksi alat-alat teknologi modern, Koleksi Geologi, Koleksi Biologi, Koleksi Arkeologi, Koleksi Numismatika, dan Koleksi Senirupa.

Koleksi-koleksi ini ditempatkan dalam tiga ruang pameran yang dikelompokkan menjadi ruang prasejarah, kesultanan Palembang Darussalam, masa perang Kemerdekaan, serta tambahan Rumah Limas (Hudhori et al., 2024). Jumlah koleksi pada Museum Negeri Balaputradewa terhitung sebanyak 20716 buah. Koleksi unggulannya atau masterpiece antara lain Pedati Pesirah Ngabehi IV, Offset Harimau Sumatera, Rumah Limas, Songket Pinggir Pangkeng, Arca Batu Gajah, Arca Ibu Mendukung Anak, Prasasti Emas Suwarnapatra, Arca Wairocana, Piagam Padang Ratu, Pedang (Katana), Lukisan Abstrak Karya Amri Yahya, Perahu Lesung, Kaghas Pengobatan Tradisional, dan beberapa koleksi lainnya.

Museum Negeri Balaputradewa di era digital teknologi yang semakin maju akan mengambil peluang dalam penggunaan teknologi guna mempermudah dalam pemberian informasi data kepada pengunjung. Tolak ukur keberhasilan museum dapat dilihat dari semakin ramai berkunjungnya para wisatawan lokal/nusantara maupun wisatawan mancanegara. Pengunjung akan mau berlama-lama jika mereka melihat koleksi yang kita tampilkan sangat menarik apalagi ditunjang dengan kemudahan informasi data, kebutuhan kesenangan atau hiburan dengan disediakannya fasilitas publik.

Peningkatan jumlah pengunjung akan lebih bermanfaat jika diiringi dengan peningkatan kualitas pengunjung itu sendiri. Jika hanya ada

peningkatan jumlah tanpa peningkatan kualitas, maka tidak ada bedanya antara museum Balaputradewa dengan tempat rekreasi lainnya. Oleh sebab itu, Museum Negeri Balaputradewa yang menjadi strategi pengembangan dan inovasi / proses yang lebih beragam dibandingkan dengan museum swasta dan setara dengan museum negeri lainnya. Namun, strategi pengembangan serta inovasi/proses yang diterapkan oleh Museum Balaputradewa belum terlihat dan dirasakan oleh para pengunjung maupun museum itu sendiri. (Margareta et al., 2021)

Museum Negeri Balaputradewa memiliki berbagai infrastruktur, antara lain gedung utama (perkantoran), gedung auditorium, gedung pameran tetap I, II, dan III, gedung pameran temporer, gudang penyimpanan koleksi (storage), laboratorium koleksi, bengkel penyajian koleksi, perpustakaan, ruang audiovisual, rumah dinas kepala museum, rumah dinas penjaga museum, musolah, pos jaga, lahan parkir, dan fasilitas lainnya.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator penting keberhasilan sebuah museum sebagai destinasi wisata. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan dan daya tarik wisata yang ditawarkan oleh museum. Pelayanan yang ramah dan informatif, fasilitas yang memadai, serta pameran yang menarik dan edukatif merupakan beberapa aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Dalam upaya mewujudkan kepuasan pengunjung, Museum Balaputradewa telah menerapkan berbagai strategi, termasuk mengutamakan keramah-tamahan dan kesiapan petugas dalam melayani pengunjung. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan pendanaan. Menurut Dwi Indah Lestari dkk.,

(2021) rendahnya minat masyarakat untuk berkunjung ke museum negeri Sumatera Selatan menjadi masalah yang muncul dan menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai benda-benda sejarah di museum. Untuk mendapatkan informasi tentang koleksi museum terkadang terkendala oleh beberapa masalah seperti lokasi museum yang cukup jauh, persepsi masyarakat bahwa museum kurang menarik untuk dikunjungi, dan pandangan sebagian masyarakat bahwa bangunan museum terkesan angker.

Museum Negeri Balaputradewa memiliki peranan penting untuk memperkenalkan apa saja sejarah dan budaya yang ada di Sumatera Selatan. Walaupun terdapat potensi yang besar namun sering kali jumlah pengunjung tidak sesuai dengan harapan oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan daya tarik dan kualitas layanan yang ditawarkan. Namun demikian jumlah pengunjung Museum Negeri Balaputradewa dari tahun ke tahun masih belum menunjukkan peningkatan yang signifikan, bahkan dalam beberapa periode mengalami penurunan. Berdasarkan laporan kunjungan Disbudpar Prov. Sumsel (2023), tercatat bahwa jumlah pengunjung museum masih di dominasi oleh pelajar yang datang dalam kunjungan studi, sementara minat dari wisatawan umum dan masyarakat lokal untuk datang secara mandiri masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan museum belum sepenuhnya dimaknai sebagai destinasi wisata yang menarik dan relevan bagi berbagai segmen masyarakat.

Menurut Lestari dan Sari (2021) salah satu penyebab dari rendahnya minat kunjungan dikarenakan persepsi masyarakat yang masih menganggap museum sebagai tempat yang kaku, monoton, dan kurang relevan dengan

kebutuhan hiburan dimasa kini. Minimnya sentuhan teknologi, kurangnya inovasi dalam penyajian koleksi serta promosi yang belum merata turut juga memperkuat pandangan tersebut. Di tengah persaingan dengan destinasi wisata yang bersifat hiburan dan visual, museum masih memerlukan pendekatan secara adaptif dan menarik untuk mengubah persepsi publik tersebut.

Masalah ini menjadi penting dikarenakan kunjungan ke museum bukan hanya berdampak pada sektor pariwisata, tetapi juga pada penguatan identitas budaya masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya evaluasi terhadap strategi pengelolaan museum, khususnya melalui penerapan prinsip-prinsip Sapta Pesona agar museum tidak hanya menjadi ruang pelestarian sejarah, tetapi juga tempat wisata edukatif yang diminati berbagai kalangan.

Kebijakan Sapta Pesona merupakan bagian dari strategi nasional pembangunan kepariwisataan yang mulai diperkenalkan pada awal 1990-an oleh pemerintah melalui Kementerian Pariwisata. Tujuan dari kebijakan ini adalah menciptakan lingkungan destinasi yang aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan meninggalkan kesan mendalam bagi wisatawan. Ketujuh unsur tersebut tidak hanya menjadi pedoman dalam penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga menyentuh aspek pelayanan publik dan sikap petugas terhadap pengunjung.

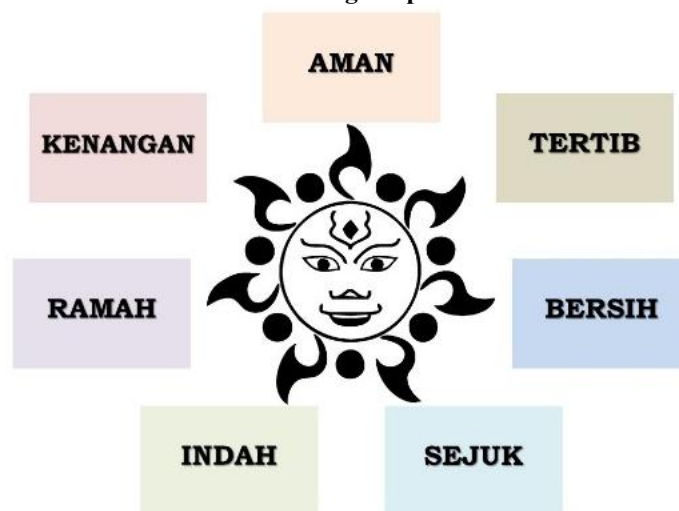
Kehadiran Sapta Pesona mendapat legitimasi hukum melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan, kenyamanan, serta keterlibatan

masyarakat dalam pengelolaan wisata. Selain itu, nilai-nilai Sapta Pesona juga diadopsi dalam dokumen perencanaan daerah seperti Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah (RIPPARDA), menjadikannya sebagai landasan penting dalam pengelolaan destinasi, termasuk museum sebagai bagian dari wisata budaya. Berdasarkan pendapat Nasution et al., (2020) salah satu pendekatan yang dapat diterapkan pada Implementasi Sapta Pesona Wisata yakni terdapat tujuh aspek yang dapat meningkatkan daya tarik wisata yaitu;

1. Aman yaitu suatu kondisi dimana lingkungan sebuah destinasi pariwisata atau daerah tujuan wisata yang memberikan rasa tenang dan jauh dari rasa takut.
2. Tertib dimana lingkungan dan pelayanan yang diberikan oleh destinasi wisata memberikan sikap disiplin yang tinggi serta kualitas layanan yang diberikan konsisten dan teratur serta efisien yang akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi pengunjung.
3. Bersih, dimana lingkungan dan kualitas pelayanan dari daerah tujuan wisata yang dapat memberikan gambaran keadaan yang sehat sehingga dapat memberikan rasa senang dan nyaman bagi pengunjung sehingga pihak destinasi diperlukan untuk selalu menjaga kebersihan objek wisata.
4. Sejuk, dimana suatu daerah objek wisata harus melakukan dan memelihara penghijauan di sekitar wilayah objek wisata agar dapat memberikan rasa nyaman kepada pengunjung.

5. Indah, dimana sebuah tempat destinasi wisata diharapkan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi wisatawan sehingga memungkinkan untuk wisatawan berkunjung kembali dan wisatawan dapat memberikan promosi kepada orang lain.
6. Ramah, dimana sikap yang diberikan oleh staff yang mengelola tempat wisata tersebut sehingga memberikan suasana yang akrab dan terbuka.
7. Kenangan, dimana suatu tempat wisata diharapkan dapat memberikan rasa senang dan kenangan yang indah bagi wisatawan.

Gambar 1. 1 Logo Sapta Pesona



Sumber : Dokumentasi Bidang Destinasi Disbudpar Prov. Sumsel

Sapta Pesona memiliki kaitan erat dengan sadar wisata merupakan sebuah konsep yang menggambarkan partisipasi dan dukungan terhadap segenap komponen masyarakat dalam mendorong terwujudnya iklim yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan di suatu wilayah (Menteri Kebudayaan dan Pariwisata, 2008). Antara Sapta Pesona dan sadar

wisata terdapat hubungan yang sangat erat dalam hal memajukan pariwisata yang berkelanjutan di Indonesia. Sapta Pesona sendiri merupakan pedoman yang dapat menjadi pedoman dalam memberikan pengalaman wisata yang menyenangkan bagi para pengunjung (Pitana & Diarta, 2009). Kedua hal tersebut memiliki kaitan yang terletak pada sinergi kedua konsep tersebut agar dapat memberikan peningkatan pengalaman berwisata secara keseluruhan dimana Sapta Pesona menjadi pedoman utama dan sadar wisata merupakan inisiatif individu yang memiliki peran besar untuk memastikan pengalaman wisata yang menguntungkan.

Dengan demikian, penting untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi Sapta Pesona telah diterapkan di Museum Negeri Balaputradewa sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan jumlah pengunjung dan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung museum sebagai destinasi wisata edukatif yang mampu bersaing di tengah perkembangan industri pariwisata yang semakin dinamis.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Implementasi Kebijakan Sapta Pesona Wisata dalam hal peningkatan jumlah pengunjung di Museum Negeri Balaputradewa?
2. Apa peran kualitas layanan dalam mendukung penerapan kebijakan Sapta Pesona Wisata di Museum Negeri Balaputradewa?

3. Apa saja faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan kebijakan Sapta Pesona Wisata di Museum Negeri Balaputradewa?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui penerapan implementasi kebijakan Sapta Pesona Wisata terhadap peningkatan jumlah pengunjung di Museum Negeri Balaputradewa
2. Untuk mengeksplorasi peran kualitas layanan dalam mendukung penerapan Sapta Pesona Wisata di Museum Negeri Balaputradewa.
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam penerapan Sapta Pesona Wisata di Museum Negeri Balaputradewa.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori dan literatur mengenai hubungan antara Sapta Pesona wisata terhadap peningkatan jumlah pengunjung. Dengan menggunakan pendekatan empiris dan analisis yang mendalam, penelitian ini tidak hanya memberikan bukti empiris tetapi juga memperkuat teori yang ada mengenai hubungan antara elemen-elemen Sapta Pesona, kepuasan, serta

minat berkunjung dari wisatawan. Selain itu, penelitian ini berpotensi menghasilkan model implementasi yang dapat diterapkan oleh museum lain atau destinasi wisata dan dapat memberikan panduan teoritis yang bermanfaat untuk praktik manajemen yang lebih efektif. Hasil penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai referensi bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi dan kebijakan pariwisata yang lebih terarah, berbasis pada data dan analisis yang valid, sehingga mendorong pengembangan sektor pariwisata yang lebih berkualitas. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akademisi dan praktisi mengenai pentingnya integrasi konsep Sapta Pesona Wisata dalam strategi pemasaran dan manajemen museum, mendorong lebih banyak penelitian di bidang ini dan membuka ruang untuk eksplorasi lebih lanjut terkait hubungan antara kualitas layanan dan pengalaman pengunjung di museum. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori, tetapi juga berfungsi sebagai sumber inspirasi bagi penelitian dan praktik di masa depan.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang berharga bagi pengelola Museum Negeri Balaputradewa. Dengan menawarkan rekomendasi konkret untuk meningkatkan pengalaman pengunjung melalui penerapan Sapta Pesona Wisata. Hasil penelitian dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi dan memperbaiki aspek layanan yang kurang optimal, sehingga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi

panduan untuk merancang program promosi dan acara menarik yang dapat menarik lebih banyak pengunjung, baik lokal maupun internasional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan jumlah pengunjung, tetapi juga mendukung pengembangan museum sebagai pusat pendidikan dan pelestarian budaya yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadibo. (2024). *Menelusuri Sejarah Palembang di Museum Balaputera Dewa*. Indonesia Kaya.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. (2023). *Statistik ketenagakerjaan museum dan situs budaya Sumatera Selatan tahun 2023*.
- Bartolomeus Herawan Mintardjo. (2022). Implementasi Sapta Pesona Di Taman Balekambang Surakarta. *NAWASENA : Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(2), 01–11. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i2.98>
- Buang, M. (2018). Pelestarian bahan pustaka di museum balaputera dewa Sumatera Selatan. Pelestarian bahan pustaka di museum balaputera dewa Sumatera Selatan. *IQRA': Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)*, 12(1), 99.
- Burhan, B. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Citra Media.
- Chen, S. (2019). The Impact of Service Quality on Visitor Satisfaction in Museums. *Journal of Tourism and Cultural Heritage*, 12(3), 245–260.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. SAGE Publication.
- Creswell, W. J., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publication.
- Daranca, U. (2016). Upaya Peningkatan Wisata di Jakarta melalui Museum: Strategi Pengembangan Museum Nasional Indonesia. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 1(1), 12–23. <https://doi.org/10.7454/jitps.v1i1.92>
- Darmawan, A. (2018). *Sejarah dan Peran Museum Balaputradewa dalam Pelestarian Budaya Sriwijaya*. Universitas Sriwijaya.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Prov. Sumsel. (2023). *Laporan Tahunan Museum Negeri Balaputradewa*.

- Dwi Indah Lestari, A., Santika, I., Tarisa, W., & Panorama, M. (2021). Strategi Pengembangan Museum Balaputradewa Untuk Meningkatkan Pendapatan Pemerintah Kota Palembang. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(1), 11–22. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i1.1>
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Elmore, R. F. (1980). Backward mapping: Implementation research and policy decisions. *Political Science Quarterly*, 94(4), 601–616.
- Gracia, M. A., Smith, R., & Thomas, J. (2019). Exploring Digital Innovation in Museums. *Journal of Museum Studies*, 45(2), 101–118.
- Grindle, M. S. (2021). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Hadi, L. A. K. Al, Damayanti, S. P., & Masyhudi, L. (2023). Penerapan Sapta Pesona Terhadap Pengelolaan Lingkungan Pada Destinasi Wisata Ulem-Ulem Dusun Orong Gerisak Desa Tetebatu Kecamatan Sikur Kabupaten Lombok Timur. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(3), 603–612. <https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jrt.v2i3.2550>
- Hooper-Greenhill, E. (2017). *Museums and Their Visitors*.
- Hudhori, I., Roswaty., & Lazuary, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Balaputera Dewa. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10((2)), 11871196.
- Kemendikbudristek. (2021). *Laporan Digitalisasi Museum Indonesia*. Direktorat Kebudayaan.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2021). *Pedoman Sapta Pesona*. kemenparekraf.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Penerbit Erlangga.

- Lestari, D. I., & Sari, D. K. (2021). Persepsi masyarakat terhadap museum sebagai sarana edukasi. *Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2), 40–50.
- Magananda, A. E. W. C., & Ismail, H. (2022). Penerapan Sapta Pesona Potensi Desa Wisata Petik Jambu di Desa Kebaron Kecamatan Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Administrative and Social Science*, 4(1), 63–74.
- Margareta, M., Kencana, N., & Febriyanti, D. (2021). Analisis Strategi Pengembangan Destinasi Wisata Museum Negeri Sumatera Selatan Balaputra Dewa Oleh Dinas Pariwisata Di Kota Palembang. *Jurnal Publisitas*, 7(2), 129–139. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v7i2.52>
- Martina, E., Yanti, R., Febdarina, S., Tinggi, S., & Riau, P. (2024). *Analisis Penerapan Sapta Pesona Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Desa Wisata Bukit Batu Kabupaten Bengkalis*. 4, 3797–3805.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Scott, Foresman and Company.
- Menteri Kebudayaan dan Pariwisata. (2008). *Permenpar No. PM./UM.001/MKP 2008*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook*.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Museum Balaputradewa Palembang. (2020). *Laporan Tahunan Museum Negeri Balaputradewa Tahun 2020*.
- Museum Negeri Balaputradewa. (2022). *Program Unggulan Edukasi Budaya*.

- Nasution, L., Anom, S., & Karim, A. (2020). Pengaruh Program Sapta Pesona Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Objek Wisata T-Gardendi Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Darma Agung*, 28(2), 211. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v28i2.627>
- Packer, J., & Ballantyne, R. (2016). Conceptualising the Visitor Experience: A Review of Literature. *Tourism Management*, 57, 128–139.
- Packer, J., & Ballantyne, R. (2016). Learning and the Museum Experience. *Journal of Tourism Studies*, 22(3), 45–57.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif No. 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengembangan Destinasi Pariwisata (2021).
- Peraturan Pemerintah RI No. 66 Tahun. (2015). Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 Tentang Museum. In *Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia* (pp. 1–55).
- Pitana, I. G., & Diarta, I. K. S. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Andi Offset.
- Setiawan, R., & Andriani, E. (2021). Tantangan Implementasi Sapta Pesona di Kawasan Wisata Alam. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial*, 9(1), 45–46.
- Setiawati, R., & Aji, P. S. T. (2020). Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan di Desa Wisata Pentingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 2(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v2i2.98>
- Soedewo, E. (2015). Museum dan Pelestarian Warisan Budaya: Studi Kasus Museum Balaputradewa Palembang. *Jurnal Arkeologi Indonesia*, 12(2), 45–60.
- Spradley, J. P. (1997). *The Ethnographic Interview*. Holt, Rinehart and Winston.
- Susanto, J., Usman, Y., Marlina, E., Anggraini, Z., & Chotib, H. M. (2021). Implementasi Sapta Pesona di Objek Wisata Mengkarang Purba Desa Bedeng Rejo Kecamatan Bangko Barat Kabupaten Merangin. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11, 61–86.

<https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2499>

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/009539977500600404>

Wahyudi, A. (2020). Pengaruh Teknologi dalam Pengalaman Wisata di Museum. *Jurnal Inovasi Pariwisata*, 6(1), 2942.

Wibowo, A. (2019). Implementasi Sapta Pesona dalam Pengelolaan Pariwisata Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 123–132.

World Tourism Organization. (2020). *International Tourism Highlights 2020 Edition*. UNWTO.