

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan *Knowledge Management* Pengelola Museum Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Di Museum Penataran Kabupaten Blitar”, ini ditulis oleh Syifani Nindya Nawangsari, NIM 1860310221014, Jurusan Adab, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dibimbing oleh Nurul Setyawati Handayani, M.A.

Kata kunci: *Knowledge Management*, Kualitas Layanan, Museum Penataran

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya manajemen pengetahuan (*knowledge management*) dalam meningkatkan kualitas layanan di museum sebagai lembaga publik yang berfungsi sebagai sarana edukasi dan pelestarian budaya. Permasalahan yang ditemukan antara lain kurangnya pendampingan bagi pengunjung yang datang secara individu serta pemanfaatan media sosial yang masih belum optimal sebagai sarana penyebaran informasi koleksi dan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk penerapan *knowledge management* serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan di Museum Penataran Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi partisipan, wawancara semi terstruktur, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan penelitian terdiri dari empat pengelola museum. Analisis data menggunakan Miles dan Huberman yaitu melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk penerapan *knowledge management* di Museum Penataran telah berjalan melalui empat proses dalam model *SECI*, yaitu *socialization* dilakukan melalui berbagi pengalaman secara informal antar petugas, *externalization* dilakukan melalui dokumentasi pengetahuan dalam bentuk buku dan pedoman pelayanan, meskipun belum sepenuhnya terstruktur, *combination* terlihat dari penggunaan dokumen seperti SOP dan buku informasi untuk mendukung pelayanan dan *internalization* dilakukan melalui pengalaman kerja dan pelatihan yang diterapkan dalam praktik pelayanan. Kendala utamanya meliputi keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan waktu, dan keterbatasan anggaran yang berdampak pada kualitas layanan. Penerapan *knowledge management* di Museum Penataran sudah berjalan namun belum optimal. Solusi yang dapat dilakukan adalah memberikan kesempatan program magang untuk membantu operasional museum, mengoptimalkan pembagian tugas, memanfaatkan teknologi sederhana untuk dokumentasi pengetahuan, serta memprioritaskan anggaran pada pengembangan sumber daya manusia agar penerapan *knowledge management* dapat berjalan lebih efektif dan mendukung peningkatan kualitas layanan.

ABSTRACT

The thesis with the title "The Application of Knowledge Management of Museum Managers to Improve the Quality of Services at the Penataran Museum of Blitar Regency", was written by Syifani Nindya Nawangsari, NIM 1860310221014, Department of Customs, Islamic Literature and Information Science Study Program, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervised by Nurul Setyawati Handayani, M.A.

Keywords: *Knowledge Management, Service Quality, Penataran Museum*

This research is motivated by the importance of knowledge management in improving the quality of services in museums as public institutions that function as a means of education and cultural preservation. The problems found include the lack of assistance for visitors who come individually and the use of social media which is still not optimal as a means of disseminating information, collections, and services. This research aims to find out the form of knowledge management implementation and the obstacles faced in improving the quality of services at the Blitar Regency Penataran Museum. This study uses a qualitative method with a case study approach through participant observation, semi-structured interviews, documentation, and literature studies. The research informants consisted of four museum managers. Data analysis using Miles and Huberman is through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that the form of application of knowledge management at the Penataran Museum has been carried out through four processes in the SECI model, namely socialization carried out through informal sharing of experiences between officers, externalization is carried out through knowledge documentation in the form of books and service guidelines, although it is not fully structured, combination can be seen from the use of documents such as SOP and information books to support services and internalization is carried out through work experience and training applied in service practices. The main obstacles include limited human resources, time constraints, and budget constraints that have an impact on service quality. The implementation of knowledge management at the Penataran Museum has been running but is not optimal. The solution that can be done is to provide internship program opportunities to help museum operations, optimize the division of tasks, utilize simple technology for knowledge documentation, and prioritize the budget on human resource development so that the implementation of knowledge management can run more effectively and support the improvement of service quality.

المخلص

الأطروحة بعنوان "تطبيق إدارة المعرفة لمديري المتاحف لتحسين جودة الخدمات في متحف بيناتاران في ريجنسي بلينار"، كتبها سيفاني نيندي نوانغساري، ١٨٦٠٣١٠٢٢١٠١٤ المعهد الوطني للجمارك، برنامج دراسة الجمارك والأدب الإسلامي وعلوم المعلومات، جامعة الهند السيد علي رحمت الله تولونغاونغ، تحت إشراف نور سينياواتي هانداياني، M.A.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، جودة الخدمة، متحف بيناتاران

يستند هذا البحث إلى أهمية إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في المتاحف كمؤسسات عامة تعمل كوسيلة للتعليم والحفاظ على الثقافة. تشمل المشاكل التي تم اكتشافها نقص الدعم للزوار الذين يأتون بشكل فردي واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي التي لا تزال غير مثالية كوسيلة لنشر المعلومات والمجموعات والخدمات. يهدف هذا البحث إلى اكتشاف شكل تنفيذ إدارة المعرفة والعقبات التي تواجه تحسين جودة الخدمات في متحف بلينار ريجنسي بيناتاران. تستخدم هذه الدراسة منهجا نوعيا مع نهج دراسة حالة من خلال الملاحظة المشاركة، والمقابلات شبه المنظمة، والتوثيق، ودراسات الأدبيات. تكون المخبرون الباحثون من أربعة مديري متاحف. تحليل البيانات باستخدام مايلز وهوبيرمان يمر بمراحل تقليل البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص الاستنتاج. تظهر نتائج الدراسة أن شكل تطبيق إدارة المعرفة في متحف بيناتاران تم من خلال أربع عمليات في نموذج SECI، وهي التنشئة الاجتماعية التي تتم من خلال تبادل الخبرات غير الرسمي بين الضباط ويتم التحويل إلى الخارج من خلال توثيق المعرفة على شكل كتب وإرشادات الخدمة، رغم أنه ليس منظما بالكامل أو مزيج يمكن ملاحظة ذلك من خلال استخدام الوثائق مثل اللوائح القياسية وكتب المعلومات لدعم الخدمات، ويتم الاستيعاب من خلال الخبرة العملية والتدريب المطبق في ممارسات الخدمة. تشمل العقبات الرئيسية محدودية الموارد البشرية، وضيق الوقت، وقيود الميزانية التي تؤثر على جودة الخدمة. يستمر تطبيق إدارة المعرفة في متحف بيناتاران لكنه ليس مثاليا. الحل الممكن هو توفير فرص برامج التدريب لمساعدة عمليات المتاحف، وتحسين تقسيم المهام، واستخدام التكنولوجيا البسيطة لتوثيق المعرفة، وإعطاء الأولوية لتطوير الموارد البشرية حتى يتمكن تنفيذ إدارة المعرفة من العمل بشكل أكثر فعالية ودعم تحسين جودة الخدمة.