

**VIRTUAL TOUR SEBAGAI STRATEGI UNIT  
PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) TUGU PAHLAWAN  
DALAM PENGELOLAAN MUSEUM SEPULUH  
NOPEMBER KOTA SURABAYA PADA MASA PANDEMI  
COVID-19**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjanah Starta-1  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :**

**RAFLISETYAWAN NAJID**

**1111800182**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**VIRTUAL TOUR SEBAGAI STRATEGI UNIT  
PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) TUGU PAHLAWAN  
DALAM PENGELOLAAN MUSEUM SEPULUH  
NOPEMBER KOTA SURABAYA PADA MASA PANDEMI  
COVID-19**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjanah Starta-1  
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

**RAEL SETYAWANNAJID**

**1111800182**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : RAFLI SETYAWAN NAJID**

**Nim : 1111800182**

**Judul : VIRTUAL TOUR SEBAGAI STRATEGI UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DINAS (UPTD) TUGU PAHLAWAN DALAM  
PENGELOLAAN MUSEUM SEPULUH NOPEMBER KOTA  
SURABAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**Surabaya, 6 Juni 2022**

**Mengetahui  
Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NPP 20120.87.0103**

**Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si  
NPP 20110.92.0239**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. **Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si**  
Ketua

2. **Drs. Supri Hartono, MS**  
Anggota

3. **Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si**  
Anggota

Mengesahkan:

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**

**NPP 20120.87.0103**

## Surat Pernyataan Orisinalitas

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rafli Setyawan Najid

NIM : 1111800182

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Virtual Tour sebagai Strategi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Tugu Pahlawan dalam Pengelolaan Museum Sepuluh Nopember Kota Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut saya akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagian plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 13 Juni 2022

Yang membuat Pernyataan



(Rafli Setyawan Najid)



UNIVERSITAS  
**17 AGUSTUS 1945**  
S U R A B A Y A

**BADAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Semolowaru 45 SurabayaTlp.

031 0593 1800(ex.311)

Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYAILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAFLI SETYAWAN NAJID  
NBI : 1111800182  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

**“VIRTUAL TOUR SEBAGAI STRATEGI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
DINAS (UPTD) TUGU PAHLAWAN DALAM PENGELOLAAN MUSEUM  
SEPULUH NOPEMBER KOTA  
SURABAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 22 Juli 2022

Yang Menyatakan,

(Rafli Setyawan Najid)

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Skripsi ini penulis mempersembahkan kepada Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini, Alhamdulillah terimakasih yaAllah.

Ibu dan Ayah tercinta yang tanpa lelah telah mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidupku apapun itu yang terbaik untuk anaknya, tidak pernah putus doanya untuk aku dan terima kasih sebanyak-banyaknya. Sahabat dan teman seperjuangan terbaik Nadhira Salsabilah, Muhammad Raul, Kresna Sandhi Laksa, Ihya Mada, Mahdi, Fatur, Anggraeni Yohan Sonata Ery, Sely Nusafitri, Selvira Septiyansa yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Bapak dan Ibu Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Prodi Administrasi Publik yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya, terutama untuk Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S dan Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., MSi selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi doa serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini dapat terselesaikan.

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama lengkap : Rafli Setyawan Najid  
Tempat tanggal lahir : Surabaya, 26 September 1999  
Alamat lengkap : Jl. Sidosermo IV 8a/25  
Nomor telepon/handphone : 081717532682  
E-mail : pankrafli@gmail.com  
Riwayat pendidikan : 2005 – 2011 SDN Jagir 1 Surabaya  
2011 – 2014 SMP Negeri 13 Surabaya  
2015 – 2018 SMA Muhammadiyah 3 Surabaya  
Pengalaman organisasi : -



## RINGKASAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi virtual tour yang digunakan oleh UPTD Tugu Pahlawan dalam pengelolaan Museum Sepuluh Nopember Kota Surabaya pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk menggambarkan suatu penjelasan secara sistematis melalui data yang telah diperoleh penulis berdasarkan nalar peneliti dalam menghubungkan data, fakta, dan informasi yang didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dari penelitian ini merupakan Staff Kurator Museum, Staff Edukator Museum, dan pengunjung museum yang telah mengikuti kegiatan virtual tour.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan dilaksanakannya kegiatan *virtual tour*, pengunjung meningkat meskipun tidak terlalu signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya pada masa sebelum pandemi. Virtual tour menjadi strategi yang cukup berhasil dikarenakan museum yang ditutup sementara. Virtual tour juga telah memanfaatkan sarana-prasarana yang ada. Meliputi SDM, perlengkapan seperti kamera, laptop, dan koneksi internet. Hal ini tentu selaras dengan Kuadran SO yang telah dijelaskan pada diagram silang analisis SWOT oleh Freddy Rangkuti yang mendukung strategi agresif yakni Museum Sepuluh Nopember dapat melakukan inovasi terhadap produk virtual yang akan digunakan oleh Museum Sepuluh Nopember, serta meningkatkan SDM yang dapat memanfaatkan teknologi dan sosial media guna mempromosikan museum itu sendiri maupun kegiatan yang akan dilakukan.

**Kata Kunci : Virtual Tour, Strategi, Museum**

## **SUMMARY**

*This study aims to determine the virtual tour strategy used by UPTD Tugu Pahlawan in managing the Museum Sepuluh Nopember in Surabaya City during the Covid-19 pandemic. This study uses descriptive research methods, namely research that has the aim of describing a systematic explanation through the data that has been obtained by the author based on the researcher's reasoning in connecting data, facts, and information obtained through observation, interviews, and documentation. Informants from this research are Museum Curator Staff, Museum Educator Staff, and museum visitors who have participated in virtual tour activities.*

*Based on the results of the study, it can be concluded that with the implementation of virtual tour activities, visitors increased although not too significantly compared to previous years in the pre-pandemic period. Virtual tours are a fairly successful strategy because the museum is temporarily closed. Virtual tours have also taken advantage of existing facilities. Includes human resources, equipment such as cameras, laptops, and internet connections. This is certainly in line with the SO Quadrant which has been explained in the cross diagram of the SWOT analysis by Freddy Rangkuti which supports an aggressive strategy, namely that the Museum Sepuluh Nopember can innovate virtual products that will be used by the Museum Sepuluh Nopember, as well as increase human resources who can utilize technology and social media. to promote the museum itself and the activities to be carried out.*

**Keywords : Virtual Tour, Strategy, Museum**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Virtual Tour sebagai Strategi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Tugu Pahlawan dalam pengelolaan Museum Sepuluh Nopember Kota Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho., MM, CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta staf yang telah memberikan segala fasilitas dan kesempatan untuk penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas., S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dengan baik dan sabar serta memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., MSi selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen pengajar prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah diberikan selama melakukan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Ibu Saidatul Maknunah, ST selaku Kepala UPTD Tugu Pahlawan dan Museum Sepuluh Nopember yang telah membantu dan memberikan tempat untuk melakukan pengamatan.
8. Bapak Datta, Bapak Dhani, Bapak Agus, Ibu Wardha, dan Ibu Winda selaku Staff di UPTD Tugu Pahlawan dan Museum Sepuluh Nopember yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan informasi untuk skripsi ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa restu tiada henti

dan semangat selama ini serta segala macam dukungan, baik moril maupun materiil.

10. Nadhira Salsabilah selaku teman seperjuangan sejak SMA yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan saya, Anggraeni Yohan Sonata Ery, Sely Nursafitri, Selvira Septiyansa, Muhammad Raul, Kresna SL, Mahdi arab, Fatur, Ahmat Ihya, Terima kasih atas segala dukungan, doa, semangat, canda tawa yang tidak pernah berhenti dari awal perkuliahan sampai akhir
12. Para sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak masukan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis berharap penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 22 Juni 2022

Rafli Setyawan Najid

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH<br/>UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b> | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>RINGKASAN .....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>SUMMARY .....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 4           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 4           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....  | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>   | <b>5</b>    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | 5           |
| 2.2 Landasan Teori.....   | 10          |
| 2.2.1 Grand Theory Manajemen Pelayanan.....   | 10          |
| 2.2.2 Middle Theory Pelayanan Publik.....   | 13          |
| 2.2.3 Applied Theory Virtual Tour sebagai Strategi.....   | 14          |
| 2.2.3.2 Virtual Tour Sebagai Alat Pelayanan.....  | 14          |
| 2.2.3.3 Strategi .....  | 14          |
| 2.2.3.4 Analisis SWOT Sebagai Alat Strategi .....   | 16          |
| 2.2.3.4 Teori Analisis SWOT .....   | 18          |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....  | 20          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>21</b>   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....   | 21          |
| 3.2 Fokus Penelitian.....   | 21          |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....  | 22          |
| 3.4 Sumber Data .....   | 22          |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 3.5   | Pengumpulan Data .....   | 22        |
| 3.6   | Metode Analisis .....  | 23        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>25</b> |
| 4.1   | Deskripsi Lokasi Penelitian.....   | 25        |
| 4.1.2   | Gambaran Umum UPTD Tugu Pahlawan dan Museum Sepuluh<br>Nopember .....          | 25        |
| 4.1.3   | Tugas Pokok dan Fungsi UPTD Tugu Pahlawan dan Museum Sepuluh<br>Nopember ..... | 26        |
| 4.1.4   | Struktur Organisasi UPTD Tugu Pahlawan dan Museum Sepuluh<br>Nopember .....    | 27        |
| 4.1.2   | Visi dan Misi UPTD Tugu Pahlawan dan Museum Sepuluh Nopember<br>.....          | 28        |
| 4.2   | Penyajian Data .....   | 28        |
| 4.2.1   | Data Pengunjung Museum Sepuluh Nopember 5 Tahun Terakhir .....                 | 30        |
| 4.2.2   | SWOT dan Deskripsi Hasil Wawancara .....                                       | 30        |
| 4.3   | Pembahasan.....  | 33        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                          |  | <b>42</b> |
| 5.1   | Kesimpulan .....   | 42        |
| 5.2   | Saran .....  | 41        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         |  | <b>44</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                |  | <b>48</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1    | Penelitian Terdahulu.....  | 5  |
| Tabel 2.   | <i>Matriks SWOT</i> .....  | 18 |
| Tabel 3.   | Daftar Nama Informan .....   | 29 |
| Tabel 4.   | Jumlah Pengunjung Museum Sepuluh Nopember .....                                  | 30 |
| Tabel 5.   | Jumlah Pengunjung Museum Sepuluh Nopember .....                                  | 42 |
| Tabel 4. 1 | Matriks SWOT/Kekuatan) .....   | 34 |
| Tabel 4. 2 | Matriks SWOT/Kelemahan).....   | 35 |
| Tabel 4. 3 | Matriks SWOT/Peluang) .....  | 36 |
| Tabel 4. 4 | Matriks SWOT/Ancaman) .....  | 36 |
| Tabel 4. 5 | Matriks SWOT <i>Virtual Tour</i> Museum Sepuluh Nopember Kota<br>Surabaya) ..... | 36 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 1. Diagram Silang Analisis SWOT .....</b> | <b>17</b> |
| <b>Gambar 2. Kerangka Konseptual.....</b>           | <b>27</b> |
| <b>Gambar 3. Diagram Silang Analisis SWOT .....</b> | <b>39</b> |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Daftar Petanyaan .....                   | 48 |
| Lampiran 2. Surat Pengantar Universitas .....        | 49 |
| Lampiran 3. Surat Balasan Bangkesbangpol .....       | 50 |
| Lampiran 4. Surat Telah Menyelsaikan Peneletian..... | 51 |
| Lampiran 5. Hasil Dokumentasi .....                  | 52 |
| Lampiran 6. Lembar Revisi .....                      | 54 |
| Lampiran 7. Hasil Turnitin .....                     | 57 |