MANAJEMEN KESELAMATAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA MUSEUM MULAWARMAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Tengku Haiqal
NPP. 33.0820
Program Studi Manajemen Keamanan dan Keselamatan Publik
Email: tengku,haiqal2004@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Heru Sulistiyo, S. Sos, M. Si
Email: herusulistiyo@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *Mulawarman Museum in Tenggarong occupies a former royal palace building with high fire load, aging electrical infrastructure, and inadequate cooling systems, yet receives tens of thousands of visitors annually without a comprehensively tested safety management system.* ***Purpose:*** *This study aims to describe visitor safety management implementation, identify inhibiting factors, and formulate strategic optimization efforts at Mulawarman Museum, Kutai Kartanegara Regency.* ***Method: :*** *This study employs a descriptive-analytical qualitative approach with a single case study design. Data were gathered through in-depth interviews with 4 key informants (1 managerial informant/IK-01, 2 implementer informants/IU-01 and IU-02, and 1 visitor informant/IT-01) and 4 additional respondents, direct field observations, and internal documentation studies. Data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Salaña, with validity ensured through triangulation using Safety Management Theory (Moorkamp et al., 2014) and Co-Management (Liu et al., 2023) frameworks.* ***Result:*** *Findings indicate that safety management functions adequately at administrative and procedural levels. The Minimizing Uncertainty dimension is fulfilled through documented SOPs, integrated CCTV and PIR sensor systems, and layered patrol mechanisms. The Coping with Uncertainty dimension is supported by fire extinguishers, external hydrant access, and a rapid response team with decentralized decision-making authority. The Co-Management dimension is implemented through digital information boards and infrastructure interoperability with the Fire Department. However, primary inhibitors remain: air conditioning failures causing temperatures reaching 32.3°C, exposed electrical panel hazards violating SNI 03-1736-2000 standards, personnel asymmetry with only 10 security officers for a 3.5-hectare complex, and the absence of formal multilingual safety communication channels.* ***Conclusion:*** *This study concludes that visitor safety management at Mulawarman Museum is adequately implemented at procedural and documentary levels, yet remains vulnerable at the physical infrastructure level. Recommended optimization efforts include comprehensive utility revitalization, time-slot-based ticketing to manage visitor density, and institutionalization of periodic joint emergency drills with the Fire Department.*

Keywords: *Co-Management; Coping with Uncertainty; Minimizing Uncertainty; Museum; Safety Management*

ABSTRAK

Permasalahan (*Research Gap*): Museum Mulawarman di Tenggarong menempati bangunan bekas kedaton kesultanan dengan beban api tinggi, instalasi kelistrikan yang menua, dan sistem pendingin yang tidak memadai, namun menerima puluhan ribu wisatawan setiap tahunnya tanpa sistem manajemen keselamatan yang telah diuji secara komprehensif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Manajemen Keselamatan Pengunjung di Objek Wisata Museum Mulawarman Kabupaten Kutai Kartanegara.
Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis dengan rancangan studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 4 informan yang dipilih secara purposive (1 informan manajerial/IK-01, 2 informan pelaksana/IU-01 dan IU-02, serta 1 informan tamu/IT-01) dan 4 responden tambahan, observasi lapangan langsung, dan studi dokumentasi internal. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, dengan validitas temuan dijamin melalui triangulasi menggunakan kerangka Safety Management Theory (Moorkamp et al., 2014) dan Co-Management (Liu et al., 2023).
Hasil/Temuan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen keselamatan telah berjalan baik pada tataran administratif dan prosedural. Dimensi *Minimizing Uncertainty* terpenuhi melalui SOP terdokumentasi, sistem CCTV dan sensor PIR terintegrasi, serta mekanisme patroli berlapis. Dimensi *Coping with Uncertainty* didukung oleh ketersediaan APAR, akses hidran eksternal, dan Tim Reaksi Cepat dengan kewenangan pengambilan keputusan terdesentralisasi. Dimensi *Co-Management* diimplementasikan melalui papan informasi digital dan interoperabilitas infrastruktur dengan Dinas Pemadam Kebakaran.
Kesimpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen keselamatan pengunjung di Museum Mulawarman telah berjalan baik pada tataran prosedural dan dokumentatif, namun masih rentan pada tataran infrastruktur fisik. Upaya optimalisasi yang direkomendasikan mencakup revitalisasi menyeluruh utilitas bangunan, penerapan sistem tiket berbasis kuota waktu, serta pelembagaan latihan gabungan evakuasi secara berkala bersama Dinas Pemadam Kebakaran.

Kata kunci: Manajemen Bersama; Manajemen Keselamatan; Meminimalkan Ketidakpastian; Menangani Ketidakpastian; Museum

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Museum, dalam paradigma modern, telah berevolusi dari sekadar "gudang" artefak menjadi ruang publik yang dinamis. Sebagaimana diamanatkan PP Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum, lembaga ini berfungsi melindungi, mengembangkan, dan mengomunikasikan koleksinya kepada masyarakat. Transformasi ini membawa konsekuensi logis: konsentrasi massa yang tinggi di dalam satu ruang, sehingga meningkatkan eksposur risiko keselamatan publik secara signifikan. Pemerintah sebagai pengelola museum daerah pada hakikatnya memikul kontrak sosial yang tidak tertulis namun mengikat mutlak: kewajiban memastikan setiap pengunjung yang masuk dalam keadaan selamat dapat keluar dalam kondisi yang sama.

Museum Mulawarman di Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, merupakan representasi fisik peradaban Kesultanan Kutai Kartanegara yang menempati bekas bangunan kedaton. Bangunan ini tidak dirancang untuk menampung ribuan pengunjung,

dan kombinasi antara material kayu yang dominan, instalasi kelistrikan yang menua, serta posisi di tepi Sungai Mahakam yang rawan banjir menjadikannya objek dengan risiko keselamatan berlapis. Insiden kebakaran Museum Nasional Indonesia pada September 2023 menjadi alarm keras yang menegaskan urgensi kajian serupa pada museum-museum daerah. Korstanje (2017) mengingatkan bahwa keselamatan dan keamanan merupakan prasyarat mendasar bagi keberlanjutan destinasi wisata manapun, dan kegagalan dalam mengelola faktor risiko fisik dapat secara permanen merusak kepercayaan publik terhadap suatu destinasi.

1.2. Kesenjangan Masalah (Research Gap)

Meskipun berbagai studi telah membahas sistem keamanan museum (Apsari et al., 2023; Prameyswari et al., 2024) dan manajemen risiko destinasi wisata (Layla & Syarifuddin, 2025), masih sangat jarang ditemukan penelitian yang secara komprehensif menganalisis proses manajemen keselamatan pengunjung di museum budaya milik pemerintah daerah yang menempati bangunan cagar budaya bersejarah. Kebanyakan studi terfragmentasi fokus pada teknologi keamanan, risiko spesifik, atau level kebijakan regional tanpa mengintegrasikannya ke dalam satu kerangka manajerial yang holistik. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menempatkan keselamatan nyawa pengunjung sebagai variabel utama analisis pada objek yang spesifik dan kurang terjamah.Terlebih, Museum Mulawarman yang menempati bangunan bersejarah berusia ratusan tahun dengan material kayu dominan dan berlokasi di tepi Sungai Mahakam menjadikannya objek dengan tingkat kerawanan bencana yang berlapis baik dari ancaman kebakaran akibat instalasi kelistrikan yang menua, maupun risiko banjir yang berpotensi merusak koleksi dan mengancam keselamatan pengunjung namun kajian yang secara khusus mengintegrasikan dimensi kerawanan fisik bangunan tua dan kerentanan geografis tersebut ke dalam kerangka manajemen keselamatan pengunjung masih sangat terbatas.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini sangat penting untuk dilaksanakan karena Museum Mulawarman menerima lonjakan pengunjung signifikan (18.162 orang pada April 2025 dan 14.567 orang pada Mei 2025) di tengah kondisi infrastruktur yang belum sepenuhnya memenuhi standar keselamatan modern. Tanpa basis empiris yang kuat tentang kondisi aktual manajemen keselamatannya, pengelola dan pemangku kebijakan kehilangan pijakan untuk membuat keputusan perbaikan yang tepat sasaran. Apabila tidak segera ditangani, risiko insiden keselamatan massal di cagar budaya tak ternilai ini sangat nyata.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh sejumlah studi terdahulu. Apsari et al. (2023) mengkaji pengamanan museum dari aspek kerentanan fisik bangunan dan koleksi, sementara Prameyswari et al. (2024) mengevaluasi sistem keamanan teknologi di Museum Bank Yogyakarta. Mandalia et al. (2023) membuktikan korelasi positif variabel keamanan terhadap minat kunjungan di Museum Adityawarman. Layla & Syarifuddin (2025) mengkaji strategi ketahanan destinasi dari perspektif manajemen risiko. Dewi et al. (2025) menyoroti urgensi tata kelola keselamatan pariwisata Bali. Nugrahani et al. (2024) mengkaji pengelolaan cagar budaya dan manajemen risiko dari perspektif pemerintah daerah.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan kebaruan dari tiga sisi. Pertama, dari segi objek: berfokus pada museum budaya milik pemerintah daerah yang menempati bangunan cagar budaya sebuah kombinasi unik yang belum diteliti secara mendalam oleh studi-studi sebelumnya.

Kedua, dari segi teori: mengintegrasikan *Safety Management Theory* (Moorkamp et al., 2014) dengan kerangka *Co-Management* (Liu et al., 2023) sebagai pisau analisis yang komprehensif. Ketiga, dari segi metode: menggunakan studi kasus tunggal dengan triangulasi sumber, teknik, dan teori untuk menghasilkan pemahaman manajerial yang mendalam, bukan sekadar evaluasi kondisi fisik semata.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Manajemen Keselamatan Pengunjung di Objek Wisata Museum Mulawarman Kabupaten Kutai Kartanegara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis dengan rancangan studi kasus tunggal (Yin, 2018). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk tidak sekadar mendeskripsikan kondisi keselamatan secara naratif, tetapi juga memahami secara mendalam dinamika manajerial di baliknya termasuk mengapa hambatan-hambatan tertentu terbentuk dan bagaimana mekanisme respons terhadap ketidakpastian berlangsung. Pendekatan ini memungkinkan pengembangan analisis "diagnosa" kondisi manajemen yang tidak dapat ditangkap melalui data kuantitatif semata.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik yang saling melengkapi. Pertama, wawancara mendalam terhadap empat informan yang dipilih secara *purposive* berdasarkan posisi dan kedalaman pengetahuan mereka: Kepala UPTD Museum Mulawarman sebagai informan kunci (IK-01), Koordinator Regu Keamanan (IU-01), dan Petugas Keamanan Senior bermasa kerja sembilan tahun (IU-02), serta dua wisatawan sebagai pihak eksternal (IT-01 s.d. IT-04). Kedua, observasi lapangan langsung terhadap kondisi fisik sarana prasarana keselamatan mencakup instalasi APAR, hidran, sistem CCTV, sensor PIR, panel listrik, dan kondisi termal ruangan. Ketiga, studi dokumentasi internal berupa SOP Pengamanan, SOP Penanggulangan Bencana, serta data statistik kunjungan bulanan.

Validitas temuan dijamin melalui tiga jenis triangulasi. Triangulasi sumber membandingkan pernyataan pengelola, petugas keamanan, dan perspektif pengunjung. Triangulasi teknik membandingkan hasil wawancara dengan temuan observasi lapangan dan dokumen resmi (Rahmah et al, 2020; Simangunsong, 2017). Triangulasi teori memvalidasi temuan lapangan menggunakan kerangka *Safety Management Theory* (Moorkamp et al., 2014) dan *Co-Management* (Liu et al., 2023). Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Museum Negeri Mulawarman, Jalan Pangeran Diponegoro, Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur. Pengumpulan data dilakukan selama 20 hari terhitung pada tanggal 5-24 Januari 2026, meliputi observasi, wawancara mendalam terhadap keempat informan, dan pengumpulan dokumen internal.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis manajemen keselamatan pengunjung Museum Mulawarman menggunakan kerangka *Safety Management Theory* dari Moorkamp et al. (2014) yang membagi implementasi ke dalam tiga dimensi: *Minimizing Uncertainty* (meminimalkan ketidakpastian), *Coping with Uncertainty* (menghadapi ketidakpastian), dan *Co-Management* & Akuntabilitas (manajemen bersama).

3.1. Dimensi *Minimizing Uncertainty* (Meminimalkan Ketidakpastian)

Dimensi ini mencerminkan upaya museum membangun standar dan sistem yang meminimalkan penyimpangan dari kondisi keselamatan ideal. Museum Mulawarman memiliki dokumen SOP tertulis bernomor registrasi 000.9.3.3/271.9/UPTD-MUS.IX yang mencakup prosedur patroli keliling setiap 60 menit, pemantauan CCTV setiap 30 menit, mekanisme pelaporan berjenjang, serta prosedur evakuasi darurat. SOP ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015, khususnya Pasal 37 ayat (1) huruf d.

Sistem pengawasan berlapis terwujud melalui integrasi CCTV di akses utama dan koridor dengan sensor PIR (*Passive Infrared*) di ruang pamer. CCTV berperan sebagai pengawasan visual aktif sepanjang jam operasional, sementara sensor PIR berfungsi sebagai lapisan deteksi intrusi pada jam non-operasional. Mekanisme pelaporan melalui buku log patroli dan lembar monitoring CCTV memungkinkan identifikasi anomali secara sistematis. Kepala UPTD menyatakan: "CCTV dan sensor PIR sengaja kami integrasikan sebagai *layered security system*."

Namun, dimensi ini menghadapi hambatan serius berupa keberadaan panel MCB di koridor dengan penutup rusak, sehingga kabel penghantar listrik terekspos langsung ke udara. Kondisi ini merupakan *latent hazard* yang melanggar SNI 03-1736-2000 tentang sistem proteksi kebakaran, terutama mengingat dominasi material kayu pada bangunan. Mas'ut dan Sugianto (2024) menegaskan bahwa sarana prasarana pemadam kebakaran yang tidak memenuhi standar secara langsung menghambat efektivitas penanggulangan bencana kebakaran, dan pembinaan teknis oleh pemerintah daerah harus diperkuat agar standar kelayakan terpenuhi. Beberapa unit APAR juga teridentifikasi dengan indikator tekanan memasuki zona merah, mengurangi efektivitasnya saat dibutuhkan. Koordinator Keamanan menegaskan kondisi ini sudah dilaporkan berkali-kali namun belum direalisasikan perbaikannya karena kendala anggaran.

3.2. Dimensi *Coping with Uncertainty* (Menghadapi Ketidakpastian)

Dimensi ini mencerminkan kemampuan adaptif museum dalam menghadapi situasi darurat yang tidak terduga. Museum memiliki SOP Penanggulangan Bencana dengan prinsip desentralisasi keputusan, Tim Reaksi Cepat di lapangan diberi kewenangan untuk melakukan Rapid Assessment dan tindakan defensif tanpa menunggu perintah hierarkis. Prinsip ini selaras dengan pandangan Hopkin (2018) bahwa respons bencana efektif memerlukan kejelasan peran dan wewenang.

Dari sisi fisik, ketersediaan APAR di berbagai titik strategis dengan poster instruksi T.A.T.S. (Tarik, Arahkan, Tekan, Sapukan) dan akses hidran pilar eksternal sebagai titik interoperabilitas dengan Dinas Pemadam Kebakaran menjadi elemen coping yang signifikan. Reisinger dan Mavondo (2006) menemukan bahwa persepsi keselamatan wisatawan di situs warisan budaya dipengaruhi secara kuat oleh ketersediaan infrastruktur respons darurat yang terlihat dan komunikasi risiko yang proaktif, dua elemen yang sejalan dengan mekanisme coping Museum Mulawarman. Koordinator Keamanan mengisahkan pengalaman memadamkan bau kabel terbakar menggunakan APAR sebelum api membesar, menunjukkan nilai nyata keberadaan sarana ini.

Hambatan utama dimensi ini adalah kondisi termal ruang pamer dengan suhu mencapai 32,3°C akibat kapasitas AC yang *under-capacity*. Suhu ini melampaui ambang batas kenyamanan termal dan berpotensi menyebabkan heat stress, terutama bagi kelompok rentan. Selama penelitian, Petugas Senior (IU-02) melaporkan pengunjung lansia yang hampir pingsan dan beberapa anak-anak yang harus diarahkan keluar karena kepanasan. Selain itu, pelatihan formal yang terstruktur belum menjadi program rutin, hanya satu kali pelatihan dasar pemadaman kebakaran dua tahun lalu, tanpa follow-up terjadwal. Simulasi

evakuasi menyeluruh yang melibatkan pengunjung nyata belum pernah dilaksanakan sama sekali.

Asimetri jumlah personel menjadi hambatan struktural yang signifikan: hanya 10 petugas keamanan untuk mengamankan area seluas 3,5 hektar dengan lonjakan pengunjung mencapai 18.162 orang pada April 2025. Kondisi ini serupa dengan temuan Arisudana dan Rohmadin (2025) pada Objek Wisata Broken Beach Nusa Penida, di mana keterbatasan kapasitas sumber daya manusia keamanan dan minimnya fasilitas keselamatan menjadi faktor utama yang memperparah risiko terhadap wisatawan, dan penambahan petugas serta pelatihan kapasitas menjadi rekomendasi utama. Strategi adaptasi melalui briefing situasional dan komunikasi radio dua arah antar-petugas telah diterapkan, namun absennya sistem batasan kapasitas per ruang pamer yang formal tetap menjadi kekosongan manajemen kerumunan.

3.3. Dimensi *Co-Management* & Akuntabilitas (Manajemen Bersama)

Dimensi ini mencerminkan sejauh mana museum membangun ekosistem kolaboratif dalam manajemen keselamatan. Dari sisi infrastruktur kolaboratif, hidran pilar di taman depan berfungsi sebagai titik interoperabilitas dengan unit Dinas Pemadam Kebakaran, memungkinkan manuver docking dan penyambungan selang secara cepat. Kepala UPTD menyebut pendekatan ini sebagai *Whole-of-Government*: "Kami tidak bekerja secara silo kami sudah mengintegrasikan kebutuhan operasional mitra eksternal ke dalam tata ruang museum."

Papan informasi *digital running text* LED di resepsionis berfungsi sebagai instrumen *crowd shaping* yang membentuk perilaku pengunjung sejak memasuki kawasan museum sebelum masuk ruang pamer. Secara konseptual, ini merupakan bentuk *co-production* layanan publik yang membagi tanggung jawab keselamatan kepada pengunjung. Nabella & Rahmadanita (2024) mencatat bahwa pemberdayaan komunitas berbasis informasi digital merupakan salah satu instrumen inovasi layanan publik yang efektif dalam membentuk partisipasi aktif masyarakat, termasuk wisatawan dalam menjaga ketertiban dan keselamatan di ruang publik pemerintah.

Namun, keterlibatan pengunjung masih bersifat pasif dan satu arah. Belum ada saluran pelaporan interaktif formal seperti QR Code pengaduan atau nomor WhatsApp darurat yang terpasang di setiap ruang pamer. Pengunjung yang melihat potensi bahaya harus mencari petugas secara fisik terlebih dahulu. Damanik & Yusuf (2022) menegaskan bahwa manajemen kerumunan yang efektif di situs warisan budaya di Asia Tenggara memerlukan sistem komunikasi dua arah antara pengelola dan pengunjung, termasuk kanal pelaporan digital yang terintegrasi dengan respons lapangan secara real-time. Wisatawan dengan rombongan siswa (IT-01) menyatakan: "Tidak ada orientasi keselamatan formal... saya membawa 32 anak, jika ada sesuatu yang terjadi dan anak-anak panik, saya tidak tahu harus mengarahkan mereka ke mana." Tidak tersedianya peta denah museum, panduan keselamatan multibahasa, penanda titik kumpul, dan nomor darurat yang terpasang di dinding menjadi kelemahan signifikan dimensi ini.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini mengkonfirmasi kondisi yang juga ditemukan oleh Apsari et al. (2023) bahwa sistem keamanan museum belum optimal akibat terbatasnya sarana prasarana dan kurangnya pemeliharaan rutin, khususnya pada komponen kelistrikan dan APAR. Mawby & Ozascilar (2024) dalam studinya pada situs warisan budaya di Asia menambahkan bahwa iklim keselamatan (*safety climate*) yang lemah dan persepsi risiko yang rendah di kalangan pengelola secara langsung memengaruhi perilaku keselamatan di

lapangan, yakni sebuah kondisi yang ditemukan pula pada Museum Mulawarman dalam bentuk normalisasi terhadap kondisi panel MCB terbuka yang sudah lama dibiarkan. Berbeda dengan temuan Prameyswari et al. (2024) yang mengevaluasi museum korporat modern dengan teknologi keamanan yang relatif baik, Museum Mulawarman menghadapi dilema khas museum pemerintah daerah: teknologi pengawasan yang relatif memadai namun infrastruktur fisik yang tidak mengikutinya.

Sejalan dengan Liu et al. (2023) tentang pentingnya strict *supervision strategy*, ditemukan bahwa keterbatasan otonomi anggaran UPTD mengakibatkan pengelola tidak dapat segera merealisasikan perbaikan infrastruktur yang sudah diidentifikasi sebagai prioritas. Kawuryan dan Prasetyo (2023) menegaskan bahwa pengelolaan destinasi wisata berbasis keselamatan pengunjung membutuhkan kebijakan pemerintah daerah yang secara eksplisit mengalokasikan anggaran pemeliharaan rutin infrastruktur keselamatan—bukan hanya pengembangan fisik agar manajemen keselamatan tidak berhenti di tataran dokumen. Ini menegaskan perlunya mekanisme akuntabilitas yang mendorong Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi untuk merespons laporan *latent hazard* dengan lebih cepat. Temuan mengenai pentingnya kompetensi adaptif individu petugas juga selaras dengan konsep *resilience engineering* dari Moorkamp et al. (2014) tentang kebutuhan ruang adaptasi taktis yang fleksibel. Aruan (2022) juga menemukan pola serupa pada manajemen keselamatan transportasi penyeberangan Danau Toba, di mana keterbatasan sumber daya dan lemahnya penegakan regulasi menjadi akar hambatan yang bersifat struktural, bukan sekadar teknis.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan fenomena menarik berupa adaptive competence yang dimiliki petugas keamanan senior secara individual kemampuan merespons situasi darurat berdasarkan pengalaman empiris namun belum tersistemkan dalam protokol formal yang dapat diandalkan secara konsisten oleh seluruh personel. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kapabilitas individual dan kapasitas kelembagaan. Di satu sisi, ini adalah modal sosial yang berharga; di sisi lain, menunjukkan kerentanan sistem yang bergantung pada inisiatif individu dibanding prosedur yang terancang.

Faktor Pendukung. Terdapat beberapa faktor yang mendukung implementasi manajemen keselamatan di Museum Mulawarman. Pertama, komitmen manajerial yang kuat dari Kepala UPTD dalam membangun sistem pengawasan berlapis melalui integrasi CCTV dan sensor PIR. Kedua, inisiatif dan kompetensi adaptif petugas keamanan senior yang telah terasah selama sembilan tahun bertugas, menjadi aset SDM yang nyata dalam penanganan situasi darurat lapangan. Ketiga, tersedianya infrastruktur interoperabilitas dengan Dinas Pemadam Kebakaran melalui hidran pilar eksternal, yang mencerminkan pendekatan *whole-of-government* dalam pengelolaan keselamatan. Keempat, keberadaan SOP terdokumentasi dengan nomor registrasi resmi sebagai landasan prosedural yang memberikan kepastian hukum bagi petugas di lapangan.

Faktor Penghambat. Di sisi lain, terdapat faktor-faktor struktural dan teknis yang menghambat efektivitas manajemen keselamatan. Pertama, keterbatasan otonomi anggaran UPTD yang menyebabkan perbaikan infrastruktur fisik termasuk panel MCB terbuka dan unit APAR bertekanan rendah tidak dapat segera direalisasikan meskipun telah berulang kali dilaporkan. Kedua, asimetri personel yang signifikan dengan hanya 10 petugas keamanan untuk luas area 3,5 hektar dan lonjakan kunjungan hingga 18.162 orang per

bulan. Ketiga, kegagalan sistem tata udara yang menyebabkan suhu ruang pamer mencapai 32,3°C sehingga berpotensi menyebabkan heat stress bagi pengunjung rentan. Keempat, ketiadaan kanal komunikasi keselamatan interaktif dan multibahasa seperti peta denah, penanda titik kumpul, dan saluran pelaporan digital membuat keterlibatan pengunjung dalam sistem keselamatan masih bersifat pasif dan satu arah.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen keselamatan pengunjung di Museum Mulawarman telah berjalan baik pada tataran prosedural dan dokumentatif, namun masih rentan pada tataran infrastruktur fisik. Ketiga dimensi analisis *Minimizing Uncertainty*, *Coping with Uncertainty*, dan *Co-Management*, telah terimplementasi secara parsial. Hambatan utama berupa kegagalan sistem tata udara, kerentanan instalasi kelistrikan, asimetri personel, dan ketiadaan kanal komunikasi keselamatan interaktif menjadi celah kritis yang memerlukan intervensi segera.

Upaya optimalisasi yang direkomendasikan mencakup: (1) revitalisasi menyeluruh utilitas bangunan meliputi perbaikan panel MCB dan peningkatan kapasitas sistem pendingin udara; (2) penerapan sistem tiket berbasis kuota waktu (*time-slot ticketing*) untuk mendistribusikan kepadatan pengunjung secara merata, sejalan dengan temuan Zhao & Cheng (2023) bahwa pengelolaan kepadatan pengunjung secara terencana merupakan kunci ketahanan dan keberlanjutan destinasi wisata di era pasca-krisis; dan (3) pelembagaan latihan gabungan evakuasi secara berkala bersama Dinas Pemadam Kebakaran sebagai jaminan kesiapan rantai respons yang telah diuji secara nyata.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada waktu pengumpulan data yang relatif singkat (satu bulan), serta fokus pada satu museum sebagai studi kasus tunggal yang mungkin tidak dapat digeneralisasi secara langsung pada museum-museum lain dengan karakteristik berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian lanjutan disarankan untuk membandingkan kondisi manajemen keselamatan pada beberapa museum budaya milik pemerintah daerah secara multi-situs, guna mengidentifikasi pola sistemik hambatan yang bersifat struktural di tingkat kebijakan pengalokasian anggaran dinas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala UPTD Museum Negeri Mulawarman beserta seluruh jajarannya, khususnya Bapak Supriadi dan Bapak Rudiansyah, yang telah memberikan akses penuh dan terbuka selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih pula kepada para informan dari kalangan pengunjung atas kesediaan berbagi perspektif, serta kepada Dr. Heru Sulistiyo, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing atas arahan dan bimbingannya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Apsari, N. W. D., Kristiawan, & Herawathi, N. W. (2023). Pengamanan museum berdasarkan tingkat kerentanan bangunan dan koleksi di Museum Semarajaya. *Panalungtik, 6*(2). 115-132. https://ejournal.brin.go.id/panalungtik/article/view/3610

Arisudana, I. D. M., & Rohmadin, S. (2025). Manajemen risiko keselamatan wisatawan pada objek wisata Broken Beach Nusa Penida Kabupaten Klungkung Provinsi Bali.

Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP), 7(1), 72–87. https://doi.org/10.33701/jpkp.v7i1.5394

Aruan, J. T. B. (2022). Evaluasi manajemen keselamatan transportasi penyeberangan danau di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP), 4*(2), 98–113. https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2756

Damanik, J., & Yusuf, M. (2022). Effects of perceived value, expectation, visitor management, and visitor satisfaction on revisit intention to Borobudur Temple, Indonesia. *Journal of Heritage Tourism, 17*(2), 174–189. https://doi.org/10.1080/1743873X.2021.1950164

Dewi, N. D. U., Mahendra, P. D. A., & Hanafiah, M. H. (2025). Safety Tourism Policy in Bali: Infrastructure Challenges and Sustainable Public Management. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 9(2), 597-614. https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/64409/pdf

Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of risk management (5th ed.).* Kogan Page.

Korstanje, M. E. (2017). Introduction to tourism security. In P. Vasant & K. M. Rasa Sayang (Eds.), *Handbook of research on holistic optimization techniques in the hospitality, tourism, and travel industry* (pp. 208–226). IGI Global. https://doi.org/10.4018/978-1-5225-1054-3.ch009

Layla, I., & Syarifuddin, D. (2025). Strategi manajemen risiko pariwisata dalam membangun resiliensi di NuArt Sculpture Park. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, 6*(5), 3578–3589. https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i5.5541

Li, X., Ren, Y., Hong, J., Jiang, R., & Jim, C. Y. (2025). Evolutionary game analysis of operational safety supervision in complex underground public spaces. *Engineering, Construction and Architectural Management. 33*(6). Advance online publication. https://doi.org/10.1108/ECAM-07-2024-0956

Mandalia, S., Fitria, N., Hidayat, T., & Murniarti. (2023). The effect of service, facility, and security toward tourists' interest to Adityawarman Museum. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events, 7*(1), 69–77. https://doi.org/10.31940/ijaste.v7i1.69-77

Mawby, R., & Ozascilar, M. (2024). Tourists' safety in the risk society: Explaining perceptions of safety regarding future vacations. *International Criminal Justice Review, 34*(1). https://doi.org/10.1177/10575677231199236

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.).* Sage Publications.

Moorkamp, M., Kramer, E. H., van Gulijk, C., & Ale, B. J. M. (2014). Safety management theory and the expeditionary organization: A critical theoretical reflection. *Safety Science, 69*, 71–81. https://doi.org/10.1016/j.ssci.2014.05.014

Nabella, M., & Rahmadanita, A. (2024). Community empowerment through creative economy enterprises in creating tourism villages. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JPKP), 6*(1), 21–41. https://ejournal.ipdn.ac.id/JPKP/article/view/4088

Nirwana, T. (2024). Analisis standardisasi sarana dan prasarana pemadam kebakaran. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 50(2), 173–189. https://ejournal.ipdn.ac.id/JIPWP/article/view/4121

Nugrahani, N., Isrowiyah, A., Setiati, F., & Yusna. (2024). Analisis manajemen risiko dalam rangka pengembangan pengelolaan wisata. *Social, Humanities, and Educational Studies (SHES): Conference Series*, *7*(2), 18–26. https://doi.org/10.20961/shes.v7i2.84061

Prameyswari, S., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2024). Analisis evaluasi sistem keamanan pada Museum Bank Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, *4*(1). 151-163.

Rahmah, M., Ekowati, M., Nalien, Elvira. M., Praja, S. J., Saribulan, N., Wulandari, S., & Rahman, H. (2020). *Metodologi Penelitian Terapan*. CV. Sketsa Media.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik, Legalistik, Empirik, dan Inovatif*. Alfabeta.

Reisinger, Y., & Mavondo, F. (2006). Cultural consequences on traveler risk perception and safety. *Tourism Analysis*, *11*(4), 265-284. https://doi.org/10.3727/108354206778814736

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods (6th ed.).* Sage Publications.

Zhao, C., & Cheng, L. (2023). The influence of visitors' self-protective behaviors on social carrying capacity in museums during the COVID-19 pandemic. *Museum Management and Curatorship*, *38*(5), 513–529. https://doi.org/10.1080/09647775.2022.2132996