

Optimalisasi Komunikasi Pada Unit Pelayanan Publik dan Publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan Di Era Digital

Optimization of communication in public service units and publications of the South Sulawesi Cultural Heritage Preservation Center in the digital era

Oleh

Munawaroh

munawrat121@gmail.com

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

Zelfia

Zelfia.zelfia@umi.ac.id

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

Amaluddin

Amaluddin@umi.ac.id

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

ABSTRACT

This study aims to describe the optimization of communication in Public Services and Publications in the Digital Era in the implementation of good services in the digital era by utilizing technology at the South Sulawesi Cultural Heritage Preservation Center. This study uses a qualitative descriptive method. The results showed that the optimization of public service communication and publications of the Cultural Conservation Preservation Center in the Digital Era went well, due to the establishment of good communication between employees, and jointly improving the quality of self and knowledge in the face of an increasingly developing technological era. Services carried out with the aim of making it easier for the public to access information related to cultural heritage, namely providing the website bpcbsulsulsel.id, youtube accounts, instagram, virtual reality, film documentaries, mobile cinemas and talk shows on tv have been able to be accessed by the public which can be seen by increasing requests for utilization. cultural heritage sites and the increasing number of people who come to visit the South Sulawesi Cultural Heritage Preservation Center located at Fort Rotterdam, so that people can easily access the information provided.

Keywords: *Optimization, Public Services and Publications, Digital Era.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Optimalisasi komunikasi dalam Pelayanan Publik dan Publikasi di Era Digital dalam pelaksanaan pelayanan yang baik di era digital dengan memanfaatkan teknologi di Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Optimalisasi komunikasi pelayanan publik dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya di Era Digital berjalan dengan baik, karena terjalannya komunikasi yang baik antar pegawai, serta bersama-sama meningkatkan kualitas diri dan pengetahuan dalam menghadapi era teknologi yang semakin berkembang. Pelayanan yang dilakukan dengan tujuan memudahkan masyarakat mengakses informasi terkait cagar budaya yaitu menyediakan website bpcbsulsel.id, akun youtube, instagram, virtual reality, film documenter, bioskop keliling serta talk show di tv telah mampu di akses oleh masyarakat yang dapat dilihat dengan meningkatnya permohonan pemanfaatan cagar budaya serta semakin ramai yang datang berkunjung di Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan yang bertempat di Benteng Fort Rotterdam, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang disediakan.

Kata Kunci : *Optimalisasi, Pelayanan Publik dan Publikasi, Era Digital*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digitalisasi sudah menjadi kebutuhan sekaligus tantangan, khususnya bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, contohnya pada aktivitas pelayanan publik dan publikasi dalam sebuah organisasi pemerintahan. Pelayanan publik dan publikasi dapat dilaksanakan dengan baik dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti media sosial dan situs-situs yang ada sehingga dapat memudahkan masyarakat mengelola dan menerima informasi. Salah satunya pada Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan yang memiliki unit Pelayanan Publik dan Publikasi yang bertugas melayani serta bertanggung jawab atas kemajuan Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB) Sulawesi Selatan dan dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusahan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dilihat dari kondisi Pelayanan Publik dan Publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya pada saat ini yang juga telah mengikuti perkembangan teknologi dengan memanfaatkan saluran-saluran yang ada seperti media sosial dan beberapa situs-situs lainnya tentunya memerlukan strategi dan proses komunikasi yang baik sehingga mampu mengoptimalkan Pelayanan Publik dan Publikasi. Dalam pengelolaan Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan sebagai salah satu objek pariwisata dan perlindungan terhadap cagar budaya Pelayanan Publik dan Publikasi terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan seperti halnya dalam pelayanan persuratan atau izin menggunakan Benteng Fort Rotterdam dalam sebuah kegiatan masyarakat tidak mesti lagi ke kantor Balai Pelestarian Cagar Budaya yang berlokasi di Benteng Fort Rotterdam untuk pengajuan surat namun telah dapat dilakukan dari rumah dengan mengunjungi website atau situs yang telah disediakan. Dengan adanya pelayanan yang terbilang mudah tersebut diharapkan dapat memberi value yang baik dimata masyarakat/tourism, nanti hal ini dapat dievaluasi kembali terkait apa saja yang perlu di upgrade/diperbaiki untuk memaksimalkan pelayanan. Tentunya selalu ada inovasi kemudian evaluasi disetiap waktu jika diperlukan.

Dengan perjalanan teknologi saat ini yang terus mengalami kemajuan, perlu diketahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Pelayanan Publik dan Publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB) Sulawesi Selatan dalam menghadapi kemajuan teknologi saat ini. Optimalisasi

komunikasi dalam sebuah organisasi dapat tercapai dengan adanya komunikasi yang baik karena terwujudnya Pelayanan Publik dan Publikasi yang berkualitas memang bukan keinginan masyarakat semata, tetapi merupakan sebuah tuntutan perubahan zaman, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB) Provinsi Sulawesi Selatan harus memiliki pelayanan yang baik serta memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat di era digital seperti saat ini. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam dengan judul **“Optimalisasi komunikasi pada pelayanan publik dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan di era digital ”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka peneliti menarik rumusan masalah yang akan di teliti, sebagai berikut :

1. Bagaimana optimalisasi komunikasi dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dan Publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB) Sulawesi Selatan di era digital?
2. Bagaimana bentuk inovasi pemanfaatan teknologi pada Pelayanan Publik dan Publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses komunikasi Pelayanan Publik dan Publikasi dalam mengoptimalkan komunikasi di era digital pada Pelayanan Publik dan Publikasi pada Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan
2. Untuk mengetahui inovasi apa yang telah dilakukan oleh Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan dalam pemanfaatan teknologi pada Pelayanan Publik dan Publikasi

Kerangka Konseptual

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan atau pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Dalam melakukan komunikasi pada era digital saat ini diperlukan beberapa upaya untuk mencapai optimalisasi komunikasi pada sebuah organisasi. Unit Pelayanan Publik dan Publikasi bertugas melayani serta bertanggung jawab atas kemajuan Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB) Sulawesi Selatan dan dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pada penelitian ini bagaimana upaya yang dilakukan oleh para pegawai yang berada di unit pelayanan publik dan publikasi dalam mengoptimalkan tugasnya sebagai unit pelayanan dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan dalam mengikuti perkembangan digitalisasi saat ini. Penelitian ini mencoba melihat perkembangan pelayanan yang telah dilakukan oleh Balai Pelestarian Cagar Budaya dalam mengelola situs Cagar budaya agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan nyaman.

Penelitian ini menggunakan 2 teori yakni teori difusi inovasi yang memfokuskan bagaimana sekelompok orang dalam sebuah organisasi untuk mencapai optimalisasi dalam mencapai tujuan dan mengembangkan suatu organisasi melalui berbagai saluran yang ada seperti memanfaatkan teknologi komunikasi yang semakin berkembang sehingga dapat menghasilkan inovasi terbaru di setiap perjalanannya. Teori komunikasi administrasi mengarah pada bagaimana setiap anggota organisasi melakukan komunikasi yang baik dan dilakukan secara timbal balik sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja setiap anggota.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian-penelitian mendeskriptifkan atau mengkontruksi wawancara mendalam terhadap subyek penelitian.

Metode Penelitian

Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif, dimana penelitian-penelitian mendeskriptifkan atau mengkontruksi wawancara mendalam terhadap subyek penelitian. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan tentang bagaimana eektivitas komunikasi dalam unit pelayanan publik dan publikasi untuk mencapai suatu komunikasi yang optimal.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah kurang lebih 1 bulan terhitung sejak tanggal 17 Mei – 17 Juni 2022. Di Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan, Benteng Fort Rotterdam.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan secara langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan. Observasi dilakukan di unit Pelayanan Publik dan Publikasi Balai pelestarian Cagar Budaya dengan melihat kondisi dan proses komunikasi yang dilakukan antar pegawai Unit Pelayanan Publik dan Publikasi serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan.

b. Wawancara

Pengumpulan informasi dengan cara melakukan Tanya jawab kepada informan yang dapat memberikan informasi dan informan yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek yang di butuhkan. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumber. Adapun informan yang akan terlibat dalam proses wawancara pada penelitian ini adalah Pamong Budaya Ahli Pertama sekaligus Koordinator Pelayanan Publik dan Publikasi dan 4 pegawai unit Pelayanan Publik dan Publikasi yang yang dianggap mampu memberikan informasi yang logis serta 7 pengunjung Balai Plestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan.

c. Kepustakaan

Pengumpulan data melalui buku, internet, surat kabar, atau jurnal-jurnal yang dianggap relevan dengan penelitian ini, yang memungkinkan peneliti menemukan gambaran dta pendukung untuk menjadikan penelitian lebih jelas.

d. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai instrument pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data, salah satunya juga dengan memanfaatkan data dokemntasi yang dikumpulkan dalam penelitian berupa foto, video, dan rekaman suara.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan di atas klarifikasi informan mengenai optimalisasi komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dan publikasi di era digital tentunya sudah menjadi tuntutan dan tanggung jawab bagi unit pelayanan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan, para pegawai perlu berfikir dan memahami

keterampilan, kompetensi dan informasi teknis yang diperlukan agar bisa mengelola tim dalam dunia kerja yang modern.

Pengetahuan sangat diperlukan oleh unit pelayanan publik dan publikasi karena meningkatnya suatu instansi dapat diukur atau dilihat dari bagaimana perkembangan pelayanan publik dan publikasinya. Dengan bagusnya kualitas pelayanan yang diberikan maka tentunya akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait, Namun pelayanan yang dilakukan di era digitalisasi seperti saat ini juga merupakan tantangan besar bagi instansi karena perlu diketahui apakah pelayanan yang diterapkan dapat beradaptasi dengan masyarakat dan dapat diakses oleh masyarakat. Dalam pembahasan penelitian menggunakan tiga teori yang relevan dalam menjawab rumusan masalah yaitu Teori Komunikasi Administrasi, Teori Difusi Inovasi dan Teori S-O-R.

1. Optimalisasi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya (BPCB) Sulawesi Selatan di Era Digital

Unit Pelayanan Publik dan Publikasi merupakan salah satu unit di Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta publikasi terkait Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan. Pelayanan dan Publikasi tidak hanya sekedar memberikan pelayanan dan publikasi namun perlu mengetahui apakah jenis pelayanan yang digunakan mampu diterima oleh khalayak. Dalam Teori Komunikasi Administrasi mengasumsikan bahwa proses penyampaian pesan harus dilakukan secara timbal balik antar anggota dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti pada kegiatan penelitian para pegawai terus meningkatkan kualitas diri dengan cara meningkatkan pengetahuan tentang teknologi informasi terbaru serta mempelajari tata cara pelayanan yang berkualitas agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Maka dari itu para pegawai harus menjalankan komunikasi yang baik secara timbal balik agar dapat mencapai tujuan yang di inginkan dalam pelayanan yang dilakukan.

Keterkaitan Teori Komunikasi Administrasi itu sendiri dengan hasil penelitian yang di temukan pada saat penelitian ialah proses komunikasi yang terjalin antara para pegawai unit pelayanan publik dan publikasi terjadi secara timbal balik dan saling bekerja sama sehingga dalam proses optimalisasi pelayanan publik dan publikasi dapat berjalan dengan baik serta mencapai tujuan yang efektif dan efisien yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan publikasi itu sendiri.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di era digital tentunya sangat membantu masyarakat dalam mengakses informasi terkait, optimalisasi komunikasi tentunya sangatlah penting karena dalam proses pelayanan perlu mencapai suatu indikator keberhasilan dimana hal tersebut tentunya menjadi tolak ukur apakah pelayanan yang dilakukan telah optimal. Dengan jenis-jenis pelayanan dan publikasi yang memanfaatkan teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, para pegawai juga harus memiliki pengetahuan yang baik dalam memanfaatkan teknologi, maka dari itu para pegawai harus meningkatkan kualitas diri dalam pemahaman teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan memanfaatkan media digital dalam pelaksanaan pelayanan publik dan publikasi mendapat respon yang baik oleh masyarakat karena telah banyak yang mampu mengakses media yang digunakan. Dalam Teori S-O-R yang membahas bagaimana sebuah informasi yang disampaikan melalui saluran media mendapatkan respon oleh masyarakat, dapat dilihat dengan meningkatnya permohonan surat dan permohonan pemanfaatan cagar budaya serta kunjungan di Balai

Pelestarian Cagar Budaya menunjukkan bahwa khalayak memberikan respon yang besar terhadap pelayanan yang dijalankan. Teori ini mengasumsikan bahwa pesan informasi dipersiapkan oleh media dan distribusikan secara sistematis dan dalam skala yang luas, sehingga secara serempak pesan tersebut dapat diterima oleh sejumlah besar individu.

Keterkaitan Teori S-O-R dengan optimalisasi komunikasi pada pelayanan publik dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya di era digital ialah bagaimana khalayak memberi respon kepada media yang digunakan dalam pelayanan publik dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya sehingga secara serempak pesan yang di sebarakan dapat diterima oleh sejumlah besar khalayak serta merespon informasi yang disebarakan melalui jejaring media sosial, karena Teori S-O-R sendiri mengasumsikan bahwa bagaimana sebuah informasi yang di sampaikan melalui saluran media mendapatkan respon oleh masyarakat.

Dalam bentuk pelayanan yang disediakan saat ini tentunya sangat membantu masyarakat, dan mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat karena pelayanan berbasis digital mampu di akses oleh masyarakat dalam maupun luar daerah sehingga permohonan surat perizinan maupun surat pemanfaatan di Balai Pelestarian Cagar Budaya tidak perlu lagi datang ke lokasi untuk mengajukan persuratan. Bukan hanya terkait persuratan saja pelayanan ini juga tentunya memudahkan masyarakat dalam pemanfaatan Cagar Budaya serta melihat Cagar budaya. Dengan pelayanan yang disediakan masyarakat hanya perlu mengakses melalui *dagdet* yang mereka punya namun sudah dapat melihat tempat-tempat cagar budaya yang berada di 3 provinsi, yakni provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang optimal ialah suatu pelayanan yang telah memenuhi indikator keberhasilan yang di tetapkan. Adapun indikator keberhasilan yang di tetapkan oleh Balai Pelestarian Cagar Budaya itu sendiri antara lain (a) Masyarakat dapat dengan mudah mengelola informasi terkait Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan. (b) Meningkatnya jumlah pengunjung serta pemanfaatan Cagar Budaya. (c) Pengguna yang dapat dengan mudah mengakses aplikasi Pelayanan Publik dan Publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan.

Proses Pelayanan Publik dan Publikasi tentunya dapat berjalan dengan baik seperti saat ini karena adanya komunikasi yang baik antar pegawai dengan Bersama-sama meningkatkan kualitas diri dan meningkatkan pemahaman terkait pelayanan di era digitalisasi sehingga pelayanan yang dilakukan mendapatkan respon yang baik kepada khalayak. Hal tersebut merupakan salah satu peningkatan dalam suatu pelayanan karena jika khalayak dapat memberi respon terhadap apa yang di terapkan tentunya suatu keberhasilan bagi suatu instansi dalam pelayanannya. Dilihat dari hasil survey yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik dan Publikasi telah banyak masyarakat yang telah mampu mengakses pelayanan digital yang disediakan, walaupun masih ada beberapa yang berkendala dalam mengakses informasi tentunya tetap diarahkan dari para pegawai itu sendiri.

Dalam hal ini perkembangan teknologi informasi juga sangat membantu unit pelayanan publik dan publikasi dalam menjalankan tugasnya, sehingga banyak masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang disediakan sangat memudahkan masyarakat yang baru saja ingin berkunjung maupun yang ingin memanfaatkan Cagar Budaya yang ada. Hal tersebut dilihat dari meningkatnya surat permohonan perizinan dan pemanfaatan Cagar Budaya serta kunjungan setiap harinya di Balai Pelestarian Cagar Budaya yang bertempat di Benteng fort Rotterdam Makassar, Sulawesi Selatan.

2. Bentuk inovasi pemanfaatan teknologi pada Pelayanan Publik dan Publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya

Pemanfaatan teknologi komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dan publikasi tentunya menjadi suatu hal yang wajib dilakukan oleh sebuah instansi di era saat ini, namun kita juga perlu mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan dapat berjalan optimal dan bagaimana bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan dalam sebuah instansi. Dalam penelitian ini juga menggunakan Teori Difusi Inovasi untuk membahas rumusan masalah terkait inovasi pemanfaatan teknologi informasi di era digital.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi ada beberapa inovasi yang di terapkan oleh unit pelayanan publik dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya, seperti adanya web bpcbsulsel.id dan aplikasi permohonan surat serta pemanfaatan Cagar Budaya, film documenter, bioskop keliling, virtual reality, Instagram, serta akun youtube yang di dalamnya mengunggah video seputar Cagar Budaya dan Balai Pelestarian Cagar Budaya. Hal ini tentunya berkaitan dengan teori yang digunakan, Teori Difusi Inovasi yang berfokus membahas tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan. Seperti adanya bentuk-bentuk pelayanan yang disediakan dengan memanfaatkan teknologi informasi tentunya memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi.

Inovasi-inovasi berkembang yang dijalankan oleh unit pelayanan publik dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan tentunya memiliki kendala, Namun para pegawai unit pelayanan publik mampu mengatasi kendala-kendala yang terjadi, kendala yang terjadi seperti masyarakat terkadang kesulitan mengakses aplikasi unit pelayanan publik namun hal itu bukan menjadi masalah besar karena adanya perhatian dari para pegawai yang dengan sigap membantu serta mengarahkan pengunjung dalam mengakses informasi sehingga dapat mengakses informasi dengan baik.

Pelayanan yang dilakukan oleh Balai Pelestarian Cagar Budaya telah dapat dikatakan optimal karena sejauh ini semua jenis pelayanan yang dijalankan semakin berkembang dan semakin banyak orang yang mengaksesnya. Para pegawai pun mengikuti beberapa pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan terkait perkembangan teknologi sehingga para pegawai telah siap menghadapi tantangan teknologi kedepannya. Unit pelayanan publik dan publikasi juga rutin *update* informasi-informasi terbaru terkait Balai Pelestarian Cagar Budaya di akun Instagram, sehingga masyarakat mengetahui bagaimana perkembangan Balai Pelestarian Cagar Budaya dan apa yang akan dijalankan kedepannya untuk meningkatkan kualitas perlindungan Cagar Budaya itu sendiri.

Dalam kajian teori difusi inovasi memfokuskan mengenai bagaimana sebuah inovasi disebarluaskan menggunakan teknologi informasi yang dapat dilihat oleh khalayak dan bagaimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dalam sistem sosial. Pelayanan yang baik serta dapat menghasilkan karya film yang baik tentunya menjadi sebuah apresiasi besar dari pemerintah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Riset dan Teknologi (KEMENDIKBUD RISTEK) kepada tim pelayanan publik dan publikasi dan seluruh pegawai Balai Pelestarian Cagar Budaya yang tentunya banyak membantu dalam menghasilkan karya-karya serta menerapkan pelayanan yang baik, salah satu bentuk inovasi terbarunya yaitu mengadakan Virtual Reality dimana pengunjung dapat menyaksikan Cagar Budaya yang berada diluar daerah dengan sangat jelas melalui Virtual Reality yang disediakan.

Sejalan dengan itu teori difusi inovasi yang di populerkan oleh Everett Rogers pada tahun 1964 juga berasumsi bahwa difusi inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan atau dikomunikasikan melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok masyarakat sehingga inovasi-inovasi yang dijalankan tentunya perlu waktu agar dapat diterima dan diakses di masyarakat.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti dalam menjawab rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini ialah Optimalisasi komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik dan publikasi Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan telah berjalan dengan baik, Para pegawai terus meningkatkan kualitas diri dengan cara meningkatkan pengetahuan tentang teknologi informasi terbaru serta mempelajari tata cara pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk publik juga telah menerapkan pelayanan berbasis internet, seperti menyediakan website bpcbsulsel.id yang di dalamnya dapat mengakses seputar informasi terkait Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan, dan rutin *update* informasi di akun media sosial dalam penyebaran informasi dan publikasi sehingga dapat memudahkan masyarakat.

Referensi

- Anonim.2017. *Profile Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan*, Makassar: Balai Pelestarian Cagar Budaya Sulawesi Selatan.
- Cangra, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik dan Konsep Komunikasi*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hardjana, Andre. 2019. *Komunikasi Organisasi*. Depok: Pt Raja Grafindo Persada,
- Karyaningsih, Ponco, Dwi. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : Penerbit Samudra Biru,
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta. Kencana
- Lexy, J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bndung : PT. Remaja Rodaskarya
- Majid, Abd. Rayusdawati Budi. 2013. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muslim Indonesia*. Yogyakarta: Lentika Book
- Marrison. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group,
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia
- Roudhnoah.2019. *Ilmu Komunikasi (Edisi Revisi)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada,
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Depok: Pt Rajagrafindo Persada,
- Sugiana, Dadang. Setiawan Agus. Dkk. *Komunikasi Dalam Media Digital*. Yogyakarta : Buku Litera Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif . dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Internet

- Wibowo. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi*. Depok : PT.Raja Grafindo Persada.
- <https://www.materibelajar.id/2016/01/materi-pelayanan-publik-teori-pelayanan.html> (di akses pada tanggal 31 Oktober 2021, Pukul 01:00 WITA)
- <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/download/17441/16845> (di akses pada tanggal 01 November 2021, Pukul 03:00 WITA)
- <https://www.google.co.id/amp/s/pakarkomunikasi.com/model-model-komunikasi/amp> (di akses pada tanggal 05 November 2021, Pukul 18:25 WITA)
- <https://qwords.com/blog/era-digital-adalah/> (di akses pada tanggal 1 3 Januari 2022, Pukul 14:00 WITA)

<https://business.bima.co.id/post/article/perkembangan-media-komunikasi-di-era-digital/> (di akses pada tanggal 13 Januari 2022, Pukul 16:00 WITA)