

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Inovasi Pelayanan Publik Pada Wisata Edukasi Program Pemanduan Daring di Museum Kepresidenan RI Balai Kirti. Inovasi ini dibentuk sebagai usaha agar tetap dapat melayani kunjungan masyarakat pada masa pandemi covid-19 dan juga untuk menginformasikan mengenai keberadaan Museum Kepresidenan RI Balai Kirti lebih luas lagi.

Inovasi merupakan sebuah ide atau gagasan, praktik atau objek yang dianggap suatu hal yang baru baik oleh individu, kelompok atau unit lain untuk diadopsi dan dalam penelitian ini proses inovasi program tersebut menggunakan atribut inovasi menurut Rogers (1983) yang terdiri atas keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialabilitas, dan observabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif, pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan dari penelitian ini adalah Tim Teknis Inovasi Pemanduan Daring selaku pengelola program dan masyarakat/pengunjung pemanduan daring. Pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara umum keberlanjutan dari Inovasi Pemanduan Daring di Museum Kepresidenan RI Balai Kirti sudah berjalan sesuai dengan tujuannya dan mampu meningkatkan angka kunjungan daring. Program ini juga sudah mampu mendatangkan dampak yang positif dari segi kepuasan masyarakat, prestasi sosial, dan citra, selain itu program ini memiliki nilai yang sejalan dengan visi misi museum sehingga mampu meningkatkan peran museum sebagai sumber informasi khususnya informasi mengenai sejarah kepresidenan RI. Inovasi Pemanduan Daring pada pelaksanaannya mudah dipahami oleh masyarakat/pengunjung, namun inovasi ini masih memiliki hambatan yaitu dari beberapa peralatan yang masih kurang maksimal, hingga kendala jaringan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Wisata Edukasi, Program Pemanduan Daring

SUMMARY

This research is entitled Public Service Innovation in Educational Tourism Online Guiding Program at the Indonesian Presidential Museum, Balai Kirti. This innovation was formed as an effort to continue to be able to serve community visits during the Covid-19 pandemic and for the existence of the RI Presidential Museum, Balai Kirti, more broadly.

Innovation is an idea or notion, practice or object that is considered a new thing either by individuals, groups, or other units to be adopted and in this research the program's innovation process uses innovation attributes according to Rogers (1983) which consist of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The method used in this study is qualitative, the selection of informants using purposive sampling and snowball sampling techniques. The informants of this research are the Online Guiding Innovation Technical Team as the program manager and the online guiding community/visitors. Collecting data through the process of interviews, observation, and documentation.

The results of the research show that in general the sustainability of the Online Guiding Innovation at the Indonesian Presidential Museum, Balai Kirti, has been running according to its objectives and has been able to increase the number of online visits. This program has also been able to have a positive impact in terms of community satisfaction, social achievement, and image. In addition, this program has values that are in line with the museum's vision and mission so that it can enhance the museum's role as a source of information, especially information about the history of the Republic of Indonesia's presidency. In its implementation, the Online Guiding Innovation is easily understood by the public/visitors, but this innovation still has obstacles, namely from some equipment that is still not optimal, to network constraints.

Keywords: Innovation, Public Service, Educational Tourism, Online Guiding Program