



**INOVASI APLIKASI “LUNPIA” DALAM PELAYANAN  
PARIWISATA KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1  
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**FAUZAN KUSUMA**

**14010119130040**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2024**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fauzan Kusuma  
Nomor Induk Mahasiswa : 14010119130040  
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 25 Februari 2001  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

### **Inovasi Aplikasi Lunpia Dalam Pelayanan Pariwisata Kota Semarang**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 13 Maret 2024

Pembuat Pernyataan,

**Fauzan Kusuma**

NIM 14010119120019

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Lunpia Dalam Pelayanan  
Pariwisata Kota Semarang  
Nama Penyusun : Fauzan Kusuma  
Departemen : Politik dan Ilmu Pemerintahan

Semarang, 13 Maret 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin  
NIP 196908221994031003

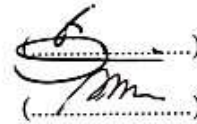
Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin  
NIP 196908221994031003

### Dosen Pembimbing:

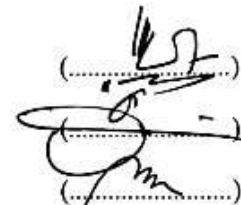
1. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S
2. Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., M.PP.



(.....)  
(.....)

### Dosen Penguji:

1. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si.
2. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S
3. Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., M.PP.



(.....)  
(.....)  
(.....)

## MOTTO

*"If you're not a good shot today, don't worry. There are other ways to be useful."*

(Sova from *Valorant*)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibuku tercinta Bapak Ajat Sudrajat dan Ibu Leni Kurniasih yang telah merawat, mendukung, dan mendoakanku dari sejak kecil sampai berada pada titik ini. Terima kasih telah mendidikku dengan sabar dan tanpa pamrih. Sebagai tanda bakti, dengan bangga skripsi ini dipersembahkan untuk ayah dan ibu. Mohon maaf apabila sampai detik ini penulis belum bisa membuat bangga kalian.
2. Ibu Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S. yang memberikan bimbingan dan saran serta pesan-pesan kepada penulis untuk selalu semangat mengerjakan skripsi hingga selesai.
3. Ibu Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., M.PP. yang juga memberikan bimbingan kepada penulis hingga penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. *Partner* dalam kehidupan perkuliahan saya Tyas Ayu Puspitaningrum.
5. Teman-teman dekat saya yaitu Fikriansyah, Afif, dan Galang.

## ABSTRAK

Di era globalisasi seperti saat ini, pemerintah daerah dituntut untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah berinovasi dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memberikan pelayanan publik yang disebut sebagai E-Government. Sektor pariwisata merupakan salah satu isu strategis dalam upaya inovasi E-Government pemerintah daerah. Salah satu wujud E-Government pada pelayanan pariwisata daerah adalah Aplikasi Lunpia. Aplikasi Lunpia yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang akan berwisata di Kota Semarang. Sebelum Aplikasi Lunpia diluncurkan, terdapat Aplikasi Pariwisata Wis Semar yang diluncurkan pada tahun 2019. Akan tetapi, Aplikasi Wis Semar belum bisa menjadi media pelayanan pariwisata Kota Semarang. Oleh karena itu, Aplikasi Lunpia saat ini menjadi inovasi dari Aplikasi Wis Semar dalam hal pelayanan pariwisata.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis inovasi Aplikasi Lunpia dalam Pelayanan Pariwisata di Kota Semarang. Inovasi Aplikasi Lunpia diukur dengan 5 karakteristik inovasi menurut Everett Rogers yaitu *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, serta studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Aplikasi Lunpia belum sepenuhnya terlaksana dengan baik di masyarakat maupun pengelola pariwisata. Aplikasi Lunpia sudah mempertimbangkan indikator *Relative Advantage* dengan memenuhi sub-indikator mulai dari nilai kebaruan, nilai tambah, sistem sosial, efisiensi biaya dan tenaga, serta efektivitas waktu dalam hal pelayanan pariwisata. Indikator *Compability* belum terlaksana sebab belum sesuainya komunikasi serta representasi pemerintah kepada masyarakat. Dalam hal kompleksitas, Aplikasi Lunpia berhasil mencapai prinsip kompleksitas-kesederhanaan. Dalam hal uji coba, Pemerintah Kota Semarang melalui Disbudpar telah melakukan ujicoba secara komprehensif di masyarakat dan sesuai dengan sistem sosial yang ada. Dalam hal kemampuan untuk diobservasi Aplikasi Lunpia sudah memenuhi indikator tersebut dalam konteks perangkat keras maupun perangkat lunak. Selain itu, terdapat beberapa hambatan dari internal maupun eksternal Aplikasi Lunpia seperti faktor sumber daya manusia Disbudpar, informasi dan instruksi yang belum jelas, faktor sumber daya manusia pengguna, serta sosialisasi yang belum masif.

Inovasi Aplikasi Lunpia kurang memperhatikan indikator *Compability* sebab Pemerintah Kota Semarang maupun Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang kurang memperhatikan kesesuaian terhadap komunikasi pemerintah dengan pihak lain karena memfokuskan komunikasi dalam Aplikasi Lunpia secara tidak langsung. Selain itu, masyarakat belum merasakan kesesuaian representasi pemerintah karena sosialisasi Aplikasi Lunpia yang belum masif di masyarakat. Oleh karena itu, disarankan bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang melakukan update layanan pengaduan secara langsung serta mensosialisasikan Aplikasi Lunpia lebih masif.

Kata kunci: *Inovasi, Aplikasi Lunpia, Pengelola Pariwisata, Masyarakat*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur terpanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang menjadi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di S-1 Ilmu Pemerintahan FISIP Undip. Penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan, arahan, bimbingan, dan saran berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ajat Sudrajat dan Ibu Leni Kurniasih yang senantiasa memberikan cinta kasih, dukungan baik secara moril dan materiil, doa, serta perhatian yang tidak terhingga sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dr. Nunik Retno H., S.Sos. selaku Kepala Program Studi S-1 Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.
6. Ibu Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran selama penyusunan skripsi.

7. Ibu Dr. Laila Kholid Alfirdaus, S.IP., M.PP. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran selama penyusunan skripsi.
8. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si. selaku Dosen Wali dan dosen penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan secara akademik sejak masa awal perkuliahan hingga saat ini.
9. Seluruh Dosen dan civitas akademika S-1 Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu-ilmu penting di masa perkuliahan.
10. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yang telah bersedia memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
11. Pengelola Museum Kota Lama yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dalam penyusunan skripsi ini
12. Masyarakat pengunjung wisata Museum Kota Lama yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dalam penyusunan skripsi ini
13. Untuk *partner* saya Tyas Ayu Puspitaningrum yang telah memberikan *support* selama penelitian dan penyusunan skripsi
14. Untuk rekan-rekan Cokro's Friend yang telah memberikan dukungan selama di perkuliahan.



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
1. Kegunaan Teoritis.....	5
2. Kegunaan Praktis.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	5
1.5.1. Penelitian Terdahulu.....	5
1.5.2. E-Government.....	8
1.5.3. Inovasi.....	10
1.5.4. Karakteristik Inovasi.....	13
1.6. Model Kerangka Pemikiran.....	16
1.7. Operasionalisasi Konsep.....	17
1.8. Metode Penelitian.....	18
1.8.1. Jenis Penelitian.....	18
1.8.2. Tipe Penelitian.....	18
1.8.3. Subjek Penelitian.....	19
1.8.4. Jenis Data.....	21
1.8.5. Sumber Data.....	21
1.8.6. Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data.....	24

1.8.8.    Kualitas Data .....	25
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PARWISATA KOTA SEMARANG</b> .....	<b>28</b>
2.1.    Gambaran Umum Kota Semarang .....	28
2.2.    Kondisi Pariwisata Kota Semarang .....	29
2.3.    Gambaran Umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.....	30
1.    Tugas Pokok.....	31
2.    Fungsi .....	31
3.    Struktur Organisasi.....	32
2.4.    Gambaran Umum Aplikasi Lunpia .....	33
<b>BAB III PEMBAHASAN INOVASI PELAYANAN PARIWISATA KOTA SEMARANG MELALUI APLIKASI LUNPIA</b> .....	<b>36</b>
3.1 Inovasi Pelayanan Pariwisata Kota Semarang melalui Aplikasi Lunpia.....	36
1. <i>Relative Advantage</i> atau Keunggulan Relatif.....	36
2. <i>Compatibility</i> atau Kesesuaian .....	48
3. <i>Complexity</i> atau Kompleksitas .....	62
4. <i>Trialability</i> atau Kemampuan Uji Coba .....	68
5. <i>Observability</i> atau Kemampuan untuk Diamati .....	72
3.2    Kendala atau Hambatan Inovasi Aplikasi Lunpia .....	75
<b>BAB IV ANALISIS INOVASI APLIKASI LUNPIA</b> .....	<b>78</b>
4.1 Analisis Teori Inovasi .....	78
1. <i>Relative Advantage</i> .....	78
2. <i>Compability</i> .....	80
3. <i>Complexity</i> .....	82
4. <i>Trialability</i> .....	83
5. <i>Observability</i> .....	83
4.2.    Hambatan Aplikasi Lunpia.....	90
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>92</b>
5.1.    Kesimpulan .....	92
5.2.    Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN.....	98

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Platform Media Digital Disbudpar Kota Semarang .....	3
Tabel 1.2 Daftar Informan Penelitian.....	20
Tabel 2.1 Jumlah Unit Daya Tarik Wisata Berdasarkan Jenisnya di Kota Semarang Tahun 2023.....	29
Tabel 2.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan berdasarkan Jenis Wisatawan Kota Semarang, 2020-2022.....	30
Tabel 4.1 Temuan Inovasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dalam Pelayanan Pariwisata melalui Aplikasi Lunpia .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Batas Administrasi Kota Semarang .....	29
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.....	33
Gambar 2.3 Fitur Aplikasi Lunpia.....	34
Gambar 3.1 Tampilan Awal Aplikasi Lunpia .....	37
Gambar 3.2 Tampilan Awal Aplikasi Wis Semar .....	37
Gambar 3.3 Informasi Ketersediaan Tiket Aplikasi Lunpia .....	40
Gambar 3.4 Layanan Customer Service Aplikasi Lunpia.....	42
Gambar 3.5 Ulasan Objek Wisata Aplikasi Lunpia.....	42
Gambar 3.6 Ulasan Aplikasi Lunpia di Playstore .....	43
Gambar 3.7 Kanal Event Kota Semarang di Aplikasi Lunpia .....	60

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Model Kerangka Pemikiran.....	16
---	----