

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas negara adalah untuk menjadi penyelenggara utama pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, tidak terkecuali pemerintah daerah. Di era globalisasi seperti saat ini, pemerintah daerah dituntut untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien agar terwujudnya pelayanan yang unggul bagi masyarakat. Pelayanan unggul yang dapat diartikan sebagai pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan akuntabel. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah melakukan inovasi dengan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memberikan pelayanan publik yang disebut sebagai *E-Government*.

Berbagai sektor mulai mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sebagai inovasi khususnya dalam bidang pemerintahan dan pelayanan publik yang selanjutnya disebut dengan *E-Government*. Tujuan utama dari pelaksanaan *E-Government* adalah menjadikan birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik lebih fleksibel, efisien, dan mudah diakses (Rokhman, 2011). Pelaksanaan *E-Government* di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Secara garis besar Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menginstruksikan kepada para pemimpin Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk merencanakan, membangun, menerapkan, serta mengembangkan teknologi informasi oleh masing-masing SKPD di lingkungan pemerintah kabupaten/kota (Rizky et al., 2019). Hal ini

mengharuskan setiap organisasi pemerintah daerah untuk mengembangkan *E-Government* dengan tujuan keterbukaan serta distribusi informasi kepada masyarakat dan *stakeholders* lainnya.

Maraknya penerapan *E-Government* di Indonesia dilandasi pula oleh dasar hukum UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah BAB XXI tentang Inovasi Daerah. Dari peraturan tersebut, melandasi lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan tersebut tidak mengatur sanksi yang akan didapatkan apabila suatu inovasi daerah tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah daerah berlomba-lomba membuat inovasi dalam bidang *E-Government*.

Sektor pariwisata merupakan salah satu isu strategis dalam upaya inovasi pemerintah daerah. *E-Government* dapat digunakan sebagai upaya meningkatkan dan mempromosikan kapasitas pariwisata dengan melakukan promosi dan pelayanan melalui media elektronik seperti internet. *E-Government* juga dapat digunakan masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai layanan berkaitan dengan kebudayaan dan pariwisata (Noviana, dkk, 2015). Akan tetapi, dikutip dari (OECD, 2017) seperti sektor lainnya sektor pariwisata saat ini mengalami disrupsi digital yang mengancam model pelayanan pariwisata secara tradisional (Alford & Jones, 2020). Oleh karena itu, diharapkan penerapan *E-Government* di sektor pariwisata dapat menjadi solusi untuk mentransformasi pelayanan pariwisata lokal dengan cara digitalisasi yang baik, efektif, dan efisien.

Kota Semarang merupakan salah satu Kota di Provinsi Jawa Tengah yang telah menerapkan inovasi *E-Government* di bidang pariwisata. Berdasarkan Peraturan

Walikota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Tupoksi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang diwajibkan untuk mengembangkan dan melaksanakan penyiapan serta pengelolaan sistem informasi budaya dan pariwisata melalui website, media sosial, dan dokumentasi publik di Kota Semarang. Hal tersebut guna mewujudkan kemudahan informasi dan pelayanan pariwisata bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Salah satu perwujudan dari tupoksi tersebut adalah peluncuran berbagai platform media digital untuk informasi, promosi, serta pelayanan pariwisata di Kota Semarang, dan yang paling baru adalah peluncuran aplikasi *smartphone* “Lunpia”.

Tabel 1.1 Platform Media Digital Disbudpar Kota Semarang

No.	Jenis Platform	Nama Akun	Tanggal Pembuatan
1.	Website	https://infowisata.semarangkota.go.id	2016
2.	Instagram	disbudparkotasemarang	6 Mei 2016
3.	Facebook	Disbudpar Kota Semarang	30 Maret 2019
4.	Youtube	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang	18 Februari 2013
5.	Twitter	@disbudparkotasmg	Desember 2014
6.	Aplikasi	Wis Semar	29 Desember 2019
7.	Aplikasi	Smart Tourism (Lunpia)	20 Juli 2020

Sumber: Firdaus, 2022

Aplikasi Lunpia merupakan aplikasi yang diinisiasi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Semarang dan PT Nusantara Global Inovasi, yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang akan berwisata di Kota Semarang. Adanya aplikasi tersebut, memudahkan bagi wisatawan untuk menemukan tempat-tempat yang menarik di Kota Semarang.

Aplikasi ini juga memberikan kesempatan bagi *stakeholders* yang bergerak di bidang bisnis pariwisata untuk mempromosikan produk dan event di aplikasi Lunpia secara gratis (PPID Kota Semarang: 2022).

Sebelum aplikasi Lunpia, terdapat aplikasi pariwisata serupa yaitu aplikasi Wis Semar yang diluncurkan pada tahun 2019. Performa aplikasi Wis Semar terbilang tidak mampu untuk menjadi media pelayanan pariwisata Kota Semarang bisa dilihat dari jumlah unduhan di Playstore yang sangat sedikit yaitu 5.000+ unduhan per tahun 2022 dan aplikasi tersebut saat ini sudah dihapus dari Playstore. Sementara itu, aplikasi Lunpia saat ini sudah mencapai 50.000+ unduhan per tahun 2023. Selain itu, terdapat beberapa inovasi dalam Aplikasi Lunpia yang menjadi keunggulan dibanding aplikasi Wis Semar, salah satunya dalam hal pemesanan tiket pariwisata. Menurut Walikota Semarang Hendrar Prihadi, Aplikasi Lunpia digunakan sebagai *single system* untuk pemesanan tiket pariwisata Museum Kota Lama (Detik.com:2022). Berbeda hal dengan Aplikasi Wis Semar yang hanya menyajikan informasi mengenai pariwisata Kota Semarang dan Sistem *Augmented Reality* untuk melihat jarak tempuh tempat pariwisata. Oleh karena itu, Aplikasi Lunpia dinilai dapat menjadi inovasi dalam sistem pelayanan pariwisata dengan pembelian tiket melalui aplikasi dan menggantikan Aplikasi Wis Semar yang hanya menyajikan informasi pariwisata saja. Kemudian, hal yang menjadi pertanyaan adalah bagaimana Aplikasi Lunpia bisa menjadi inovasi dalam hal pelayanan pariwisata di Kota Semarang menggantikan Aplikasi Wis Semar.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana inovasi Aplikasi Lunpia dalam pelayanan pariwisata Kota Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis inovasi Aplikasi Lunpia dalam pelayanan pariwisata Kota Semarang

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai ilmu pengetahuan mengenai inovasi *E-Government* di bidang pariwisata.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber data dan informasi yang bermanfaat serta menambah pengalaman bagi penulis (pada khususnya), dan bagi para pembaca (pada umumnya). Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan manfaat bagi civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Terdapat sejumlah penelitian terkait yang dapat menjadi rujukan bagi penulis dalam meneliti terkait *E-Government* dalam hal pelayanan pariwisata di Kota Semarang diantaranya yaitu penelitian tentang “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta” yang ditulis oleh Sellfia et al.

(2021). Penelitian tersebut menjelaskan mengenai Aplikasi Sampurasun yang dibuat oleh tim bidang pariwisata Kabupaten Purwakarta yang bertujuan untuk menunjang berbagai aktivitas turis domestik maupun mancanegara di Kabupaten Purwakarta. Hasil dari penelitian tersebut adalah Aplikasi Sampurasun dinilai dapat memberikan kemudahan bagi turis untuk mengetahui dan mencari informasi mengenai Kabupaten Purwakarta serta bermanfaat bagi perkembangan pariwisata Kabupaten Purwakarta. Akan tetapi, dalam hal kapasitas Sumber Daya Manusia untuk mengembangkan Aplikasi Sampurasun masih terbatas sebab masih sedikitnya pegawai Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan yang berkompeten dan menguasai IT.

Penelitian yang relevan berikutnya oleh Rizky et al., (2019) tentang “Penerapan E-Government Dalam Promosi Pariwisata Melalui Website Oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Padang”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi E-Government melalui website Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam hal perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan untuk mempromosikan pariwisata Kota Padang. Hasil dari penelitian menunjukkan belum optimalnya penerapan *E-Government* melalui website untuk promosi pariwisata karena terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti kurangnya SDM, kurangnya dana dan anggaran operasional, serta masih rendahnya pola pikir Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui website.

Penelitian yang juga relevan oleh Mingkid (2015) yang berjudul “Penggunaan Media Komunikasi Promosi Pariwisata Oleh Pemerintah Kota Manado”. Penelitian

tersebut mengkaji bagaimana penggunaan media komunikasi dalam hal promosi pariwisata oleh Pemerintah Kota Manado. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan penggunaan media komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Manado dalam hal promosi pariwisata belum berjalan dengan baik yang disebabkan oleh kurangnya dana untuk membiayai operasional, sistem jaringan yang sering bermasalah, belum adanya pegawai tetap yang memiliki keahlian bidang teknologi informasi dan desain grafis, serta sarana dan prasarana kantor yang belum memadai.

Penelitian yang relevan berikutnya ditulis oleh (Salmi et al., 2016) yang berjudul "*Relationship between e-government and e-tourism: case study of Sultanate of Oman*". Penelitian tersebut mengkaji bagaimana inovasi *e-government (e-Oman)* diaplikasikan dalam transformasi pelayanan publik khususnya sektor pariwisata di Negara Oman. Hasilnya pengaplikasian *e-tourism* meningkatkan jumlah pengunjung Negara Oman dari tahun 2011 ke 2012 sebanyak 48% dengan total lebih dari 2 juta turis. Peneliti juga menyarankan agar dalam pengaplikasian *e-government* harus terdapat partisipasi publik, kerjasama antar aktor pemerintah dan non-pemerintah, dan pelatihan dalam pengoperasian *e-government*.

Penelitian yang relevan berikutnya ditulis oleh (Hojeghan & Esfangareh, 2011) yang berjudul "*Digital Economy and Tourism Impacts, Influences and Challenges*". Penelitian tersebut mengkaji bagaimana peran transformasi ekonomi digital dalam mempengaruhi industri pariwisata dan implikasi kebijakan pariwisata dalam ekonomi digital. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemerintah sebagai pembuat kebijakan mempunyai peran untuk 1) memperbaiki kebijakan dan kerangka regulasi terkait digitalisasi pariwisata; 2) memberikan dan memperbaiki pelayanan pemerintah

secara daring; 3) memfasilitasi transformasi di sektor industri pariwisata seperti infrastruktur, pelatihan keterampilan, dan perencanaan tenaga kerja.

Berdasarkan beberapa kajian yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penting yang dianggap relevan dengan kajian yang akan dilakukan. Kesimpulan penting berdasarkan kajian terdahulu bahwa kajian mengenai analisis inovasi dari program *e-government* terutama aplikasi pariwisata “Lunpia” masih belum banyak dilakukan.

Penelitian-penelitian terdahulu tersebut akan menjadi acuan serta referensi dalam penelitian ini sebagai pembanding terkait bagaimana inovasi serta kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penerapan E-Government dalam pelayanan pariwisata melalui Aplikasi. Berdasarkan penelitian tersebut, inovasi e-government dalam pelayanan pariwisata mampu meningkatkan kualitas pariwisata maupun jumlah pengunjung pariwisata. Akan tetapi, kendala utama yang ditemukan pada inovasi pelayanan pariwisata melalui aplikasi pada hampir semua studi di atas adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) serta diperlukan partisipasi dari semua *stakeholders* dalam pengembangan *e-government* pada pelayanan pariwisata (Sellfia et al., 2021; Mingkid, 2015; Rizqi et.al., 2019; Salmi et al., 2016; Hojaghan & Esfangareh, 2011).

1.5.2. E-Government

E-Government merupakan langkah yang dilakukan oleh pemerintah sebagai bentuk inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa aplikasi internet berbasis web yang bertujuan memudahkan akses masyarakat maupun bisnis terhadap informasi dan layanan pemerintah serta membuka kesempatan untuk

berpartisipasi dalam institusi dan proses yang demokratik (Fang, 2002). Pelaksanaan *e-government* memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas, penghematan pengeluaran, dan efisiensi dalam operasional pemerintah, serta meningkatkan relasi antara masyarakat dengan sektor pelayanan publik (Durickovic & Kovacevic, 2011). Dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan salah satu langkah pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam informasi dan pelayanannya untuk meningkatkan efektivitas, penghematan pengeluaran, serta efisiensi dalam operasionalnya.

Penyelenggaraan *e-government* dilandasi oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government* serta UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah BAB XXI tentang Inovasi Daerah. Hal ini mengharuskan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah melakukan inovasi berupa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Kewajiban tersebut menyebabkan maraknya pembuatan aplikasi-aplikasi milik pemerintah seperti saat ini.

Menurut *World Bank* dalam (Nugraha, 2018), terdapat 4 fase dalam pengembangan *e-government* yaitu:

1. Kehadiran (*Presence*). Pada tahap ini pemerintah pusat dan daerah melakukan pembuatan *website* yang berisi informasi secara umum.
2. Interaksi (*Interaction*). Pada tahap ini pemerintah menyediakan media komunikasi agar dapat berinteraksi dengan masyarakat baik melalui sambung telepon atau *email*.

3. Transaksi (*Transaction*). Pada tahap ini pemerintah menyediakan layanan transaksi bagi masyarakat seperti pelayanan administrasi atau tagihan lainnya.
4. Transformasi (*Transformation*). Pada tahap ini pemerintah melakukan peningkatan kualitas pelayanan digital dengan cara transformasi dan pengintegrasian seluruh informasi, data, dan layanan pelayanan publik secara terpadu.

Beberapa *e-government* di Indonesia sudah memasuki tahap *transaction* dalam pelayanannya. Dalam tahap tersebut pemerintah menyediakan media untuk melakukan transaksi secara elektronik untuk mendapatkan pelayanan administrasi atau tagihan. Hal ini dibuktikan dengan diterapkannya sistem *e-ticketing* dalam pembelian tiket pariwisata daerah dan pembayaran denda pada *e-tilang*.

1.5.3. Inovasi

Menurut Rogers dalam (Islahuddin et al., 2022) inovasi merupakan sebuah gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Menurut (Mirnasari, 2013), inovasi merupakan pengenalan terhadap gagasan baru, barang baru, pelayanan baru, dan praktik baru yang lebih bermanfaat. Inovasi juga dijelaskan sebagai salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan potensi atau untuk menciptakan pemerintahan yang “bekerja lebih baik dengan pengeluaran yang sedikit” (Jordan & Jordan, 2014). Proses inovasi merupakan proses yang wajib ditempuh setiap individu maupun kelompok agar merasakan bagaimana menyikapi suatu inovasi apakah akan diadopsi atau ditolak. Oleh karena itu, suatu inovasi seharusnya membuat kualitas hidup masyarakat menjadi meningkat dengan sesuatu yang baru.

Secara umum, inovasi memiliki banyak kegunaan yang memberikan manfaat dan dampak positif dalam berbagai bidang kehidupan. Inovasi dapat memberikan manfaat bagi pengguna, seperti meningkatkan kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kualitas produk atau layanan. Berbagai permasalahan yang menjadi keresahan bagi masyarakat bisa terselesaikan dan harus terjawab dari dilahirkannya suatu inovasi.

Dalam konteks tujuan, inovasi antara sektor pemerintah atau pelayanan publik dan swasta memiliki fokus yang berbeda. Sektor pemerintah atau pelayanan publik memiliki inovasi yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat seperti perbaikan pelayanan publik, fasilitas publik, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, sektor swasta memiliki orientasi pada profit atau nilai bisnis dan keuntungan. Oleh karena itu, inovasi yang dilakukan oleh sektor pemerintah terutama pelayanan publik lebih sulit diukur tingkat keberhasilannya.

Inovasi dalam *pelayanan* publik diidentikan sebagai pengembangan gagasan, proses, serta teknologi terbaru dalam memberikan pelayanan publik (Rebelo, 2020). Dengan hadirnya penggunaan metode atau teknologi baru diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dari segi kualitas maupun kuantitas (Muharam, 2019). Inovasi dalam pelayanan publik cenderung bersifat *intangible* atau tidak nampak, sebab inovasi dalam pelayanan publik tidak wajib berupa produk melainkan dapat berupa metode baru dalam memberikan pelayanan (Hutagulung & Hermawan, 2018).

Terdapat 6 (enam) bentuk inovasi pelayanan publik menurut (Windrum & Koch, 2008) dalam bukunya yang berjudul “*Innovation in Public Sector Services: Entrepreneurship, Creativity and Management*” yaitu:

1. Inovasi pelayanan, merupakan inovasi yang diaplikasikan dalam bentuk produk maupun jasa seperti, pemberian Kartu BPJS.
2. Inovasi penyampaian, merupakan inovasi yang diaplikasikan dengan cara mengubah metode penyampaian pelayanan, seperti pelayanan menggunakan aplikasi
3. Inovasi administrasi dan organisasi, merupakan inovasi yang diimplementasikan dalam internal organisasi atau instansi pelayanan publik tersebut, seperti perbaikan sistem kerja, penambahan unit kerja baru, hingga pergantian pangkat.
4. Inovasi konsep, merupakan inovasi yang diaplikasikan dalam bentuk ide maupun gagasan untuk memperbaiki organisasi.
5. Inovasi kebijakan, merupakan inovasi yang diaplikasikan dengan menerapkan instrumen peraturan terbaru.
6. Inovasi sistemik, merupakan inovasi yang diaplikasikan dengan membentuk kerja sama atau kolaborasi antar instansi baik sesama instansi pemerintah maupun pihak swasta.

Secara keseluruhan, teori yang dikemukakan Windrum & Koch mengenai bentuk inovasi mempertegas pernyataan sebelumnya bahwa inovasi dalam pelayanan publik bersifat *intangible* atau tidak terlihat. Dapat diartikan bahwa, inovasi dalam pelayanan publik tidak mesti terlihat secara kasat mata oleh masyarakat awam. Inovasi terkadang sudah dilakukan, akan tetapi hanya terlihat dari sisi pencetus atau pembuat inovasi. Berdasarkan teori Windrum dan Koch, masyarakat bisa melihat inovasi berupa pelayanan jasa/produk dan inovasi penyampaian pelayanan. Akan tetapi, bentuk inovasi lain seperti administrasi, konsep, kebijakan, dan sistemik hanya

bisa dilihat dari sisi internal organisasi/instansi saja. Oleh sebab itu, mayoritas dari teori Windrum & Koch merujuk kepada inovasi dalam sisi internal organisasi/instansi.

1.5.4. Karakteristik Inovasi

Karakteristik inovasi merupakan sifat dari teori difusi inovasi yang dapat digunakan untuk mengukur apakah suatu inovasi memiliki peluang keberhasilan yang lebih besar apabila diadopsi. Everett M. Rogers mengemukakan teori ini melalui bukunya yang berjudul “*Diffusion of Innovations*”. Rogers menjabarkan terdapat 5 karakteristik atau indikator dalam menganalisa sebuah inovasi yaitu *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability* (Rogers, 1962). Kelima karakteristik tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif yang berarti suatu inovasi memiliki manfaat dan keunggulan yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Suatu inovasi harus memiliki nilai kebaruan yang melekat dan menjadi ciri yang membedakan dengan inovasi yang lain.
2. *Compability* atau kesesuaian yang berarti suatu inovasi memiliki sifat kompatibel atau memiliki kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Tujuannya agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja dengan alasan faktor biaya yang tidak sedikit dan menjadi transisi dari inovasi yang lama ke inovasi terbaru sehingga memudahkan proses adaptasi terhadap inovasi tersebut.
3. *Complexity* atau kerumitan yang berarti inovasi sebagai suatu hal yang baru memiliki tingkat kerumitan atau kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Akan tetapi, kompleksitas tersebut tidak sampai

meluncurkan sifat inovasi yang menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik. Dengan kata lain, inovasi yang dibangun rumit akan teori dan penyusunannya, akan tetapi mudah dalam penggunaannya sehingga memenuhi prinsip “kompleksitas-kesederhanaan”.

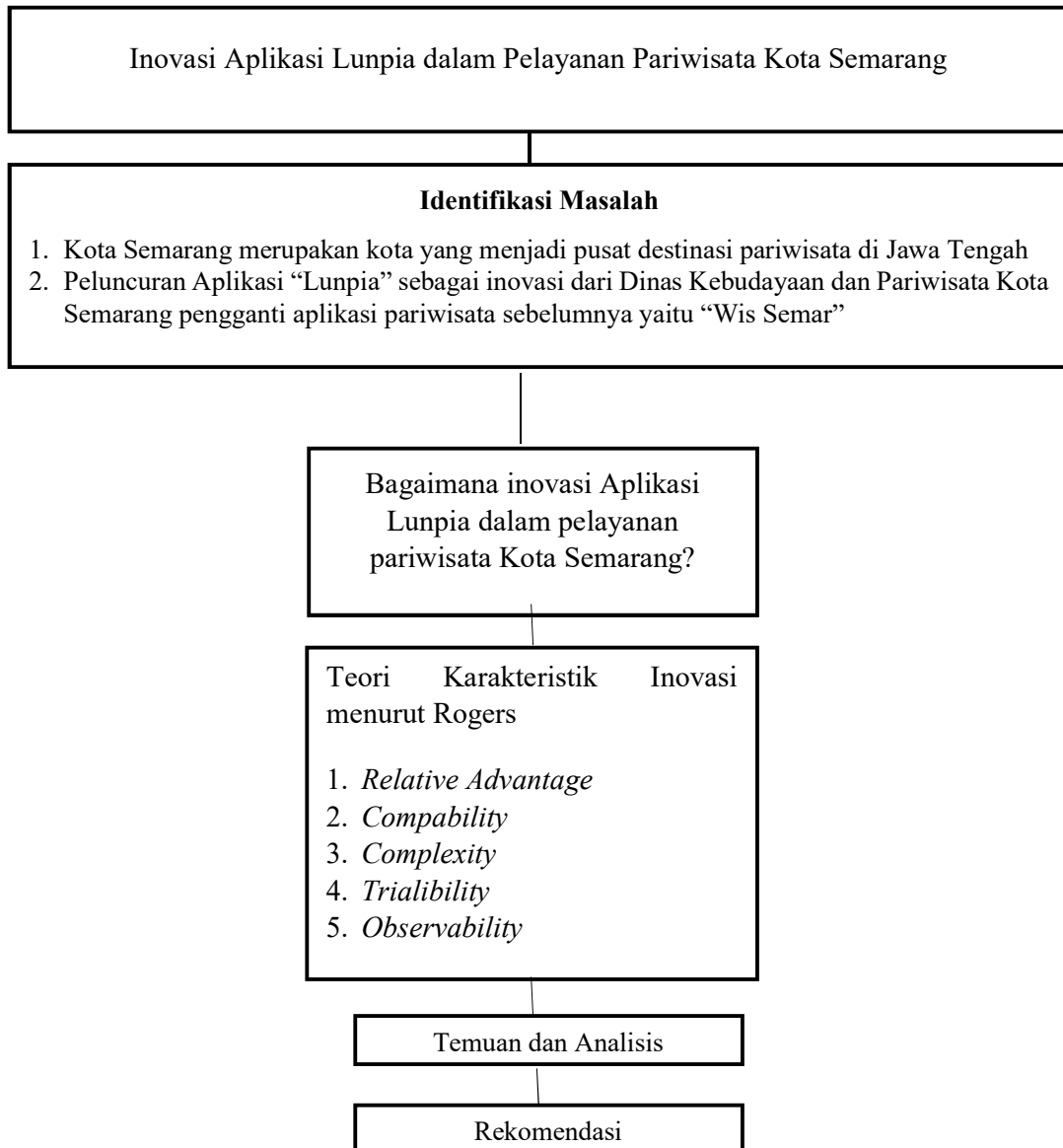
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba yang berarti suatu inovasi dapat diterima apabila sudah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga, produk inovasi wajib melakukan fase uji coba publik, sehingga setiap individu atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Meskipun fase uji coba berskala kecil, hal tersebut seminimal mungkin harus identik dengan keadaan sistem sosial yang ada. Dengan uji coba yang identik, dapat meminimalisir *trial and error* dalam suatu inovasi ketika dilaksanakan secara masif.
5. *Observability* atau kemudahan diamati yang berarti suatu inovasi harus mudah diamati oleh berbagai pihak. Suatu inovasi yang mudah diamati memiliki peluang lebih besar untuk diadopsi dan tingkat keberhasilan yang lebih besar ketika diimplementasikan. Dalam konteks inovasi melalui teknologi informasi, terdapat dua hal yang bisa di observasi yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat lunak dalam hal ini sulit untuk diamati karena menyangkut bagian dalam sebuah sistem teknologi informasi. Perangkat keras dalam hal ini lebih mudah untuk diamati.

Indikator-indikator yang telah dijabarkan dapat digunakan untuk menganalisis sebuah inovasi khususnya inovasi pelayanan publik. Indikator tersebut memiliki sub-indikator yang dapat dipahami secara lebih dalam untuk menjelaskan inovasi

pelayanan publik. Indikator *relative advantage* dapat menjelaskan mengenai inovasi dari segi nilai tambah hingga kebermanfaatan. Indikator *compability* dapat menjelaskan mengenai bagaimana suatu inovasi pelayanan publik dapat beradaptasi menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Indikator *trialbility* dapat menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat mengenai inovasi pelayanan publik saat fase uji coba publik. Sementara 2 (dua) indikator lain yaitu *complexity dan observability* dapat menjelaskan inovasi pelayanan publik dari sisi yang lebih teknis.

1.6. Model Kerangka Pemikiran

Bagan 1.1 Model Kerangka Pemikiran



1.7. Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini, inovasi program berkaitan dengan analisis inovasi yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang melalui peluncuran aplikasi Lunpia serta faktor-faktor penghambat didalamnya. Adapun operasionalisasi konsep dalam penelitian ini yaitu:

Analisis inovasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang sebagai pembuat aplikasi serta *stakeholders* sebagai penerima manfaat aplikasi dalam pengembangan aplikasi Lunpia diukur menggunakan indikator Rogers mengenai karakteristik inovasi yaitu:

- a. *Relative Advantage*, kebaruan dan keunggulan relatif Aplikasi Lunpia sebagai suatu inovasi dari aplikasi sebelumnya menurut Dinas Kebudayaan Pariwisata Kota Semarang, pengelola pariwisata yang terdaftar di Aplikasi Lunpia, serta penduduk Kota Semarang yang menggunakan Aplikasi Lunpia.
- b. *Compatibility*, kesesuaian Aplikasi Lunpia untuk menyesuaikan dengan inovasi sebelumnya, sosial, budaya, serta kebutuhan masyarakat menurut Dinas Kebudayaan Pariwisata Kota Semarang, pengelola pariwisata yang terdaftar di Aplikasi Lunpia, serta penduduk Kota Semarang yang menggunakan Aplikasi Lunpia.
- c. *Complexity*, kerumitan Aplikasi Lunpia dibandingkan aplikasi sebelumnya menurut Dinas Kebudayaan Pariwisata Kota Semarang, pengelola pariwisata yang terdaftar di Aplikasi Lunpia, serta penduduk Kota Semarang yang menggunakan Aplikasi Lunpia.

- d. *Trialability*, kemampuan Aplikasi Lunpia untuk diuji coba oleh masyarakat Dinas Kebudayaan Pariwisata Kota Semarang serta penduduk Kota Semarang yang menggunakan Aplikasi Lunpia.
- e. *Observability*, kemampuan Aplikasi Lunpia untuk diamati oleh semua *stakeholders* menurut Dinas Kebudayaan Pariwisata Kota Semarang, pengelola pariwisata yang terdaftar di Aplikasi Lunpia, serta penduduk Kota Semarang yang menggunakan Aplikasi Lunpia.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, yakni jenis penelitian yang berusaha menelusuri, mengeksplorasi, serta memahami suatu gejala sentral (Creswell: 2008). Tujuan penelitian kualitatif ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang kondisi suatu konteks dengan menggambarkan secara rinci dan mendalam apa yang terjadi dalam situasi alami, sesuai dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan.

Strauss dan Corbin (2007) berpendapat bahwa Penelitian kualitatif dapat diterapkan dalam mempelajari aspek-aspek kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, struktur organisasi, gerakan sosial, serta dinamika hubungan kekeluargaan. Bogdan dan Taylor (1992) juga berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dapat menghasilkan data yang bersifat deskriptif seperti ucapan, tulisan, dan perilaku masyarakat yang diamati (Nugrahani, 2014).

1.8.2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menjelaskan pemecahan masalah yang ada

berdasarkan data-data. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Dapat menguraikan perkembangan dari waktu ke waktu dalam konteks yang alami tanpa campur tangan peneliti dan mampu mengungkapkan hubungan yang alami antara peneliti dan subjek informasi,
- b. Menyediakan kesempatan untuk secara teratur mendokumentasikan pelaksanaan program, yang nantinya dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan teori secara induktif,
- c. Membuka peluang untuk melakukan analisis induktif yang fokus pada eksplorasi, penemuan, dan logika induktif untuk menemukan teori yang berdasarkan pada pola dan realitas yang sesungguhnya terjadi.,
- d. Membuka peluang untuk menjelaskan perilaku manusia dalam konteks alami secara menyeluruh, mengingat bahwa makna suatu fenomena hanya dapat dipahami sepenuhnya dalam konteksnya yang utuh. (Nugrahani, 2014).

Tipe penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran informasi yang rinci, mendalam, dan komprehensif mengenai bagaimana evaluasi kebijakan e-government melalui aplikasi Lunpia sebagai media pelayanan pariwisata Kota Semarang.

1.8.3. Subjek Penelitian

Menurut Spradley (1979:3), subjek penelitian adalah sumber informasi dalam penelitian. Sedangkan menurut Moleong (1990:43), subjek penelitian adalah orang dalam latar penelitian, yaitu individu yang dimanfaatkan untuk memberi informasi terkait situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun yang dimaksud dengan sumber

data dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh. Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*)(Nugrahani, 2014) Berdasarkan parameter tersebut, subjek penelitian yang dianggap memenuhi karakteristik dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 1.2 Daftar Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan/Pekerjaan	Alasan Pemilihan Informan	Keterangan
1.	Agus Kariswanto, S.E.	Koordinator Aplikasi Lunpia / Sub Koordinator Informasi Pariwisata dan Budaya.	Mengetahui serta menjadi eksekutor dalam pembuatan dan pengembangan Aplikasi Lunpia serta pengkoordinator langsung Aplikasi Lunpia.	Informan 1
2.	Dhara Clarissa	Koordinator Pariwisata Kota Lama	Mengetahui serta penerima manfaat dari adanya Aplikasi Lunpia di bidang pelayanan pariwisata.	Informan 2
3.	Isna	Pengunjung Pariwisata	Mengetahui serta penerima manfaat Aplikasi Lunpia sebagai pengunjung pariwisata.	Informan 3
4.	Diah	Pengunjung Pariwisata	Mengetahui serta penerima manfaat Aplikasi Lunpia sebagai pengunjung pariwisata.	Informan 4
5.	Desi	Pengunjung Pariwisata	Mengetahui serta penerima manfaat Aplikasi Lunpia sebagai pengunjung pariwisata.	Informan 5
6.	Galang	Pengunjung Pariwisata	Mengetahui serta penerima manfaat Aplikasi Lunpia	Informan 6

			sebagai pengunjung pariwisata.	
--	--	--	-----------------------------------	--

1.8.4. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan jenis data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka atau numerik. Data kualitatif juga dapat diartikan sebagai bentuk interpretasi konsep data yang fungsinya adalah untuk menerjemahkan data mentah ke dalam uraian, eksplanasi, maupaun deskripsi. Data ini biasanya berisi analisa terhadap suatu kondisi saat ini pada organisasi sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan. Cara untuk memperoleh data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1.8.5. Sumber Data

Sumber data primer adalah sumber yang memberikan data langsung kepada peneliti, sementara sumber data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada peneliti. Sumber primer dan sumber sekunder dalam penelitian ini yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu melalui observasi dan wawancara mendalam. Observasi merupakan langkah yang dimulai dengan pengamatan dan diikuti oleh pencatatan secara sistematis, logis, obyektif, dan rasional terhadap berbagai fenomena, baik dalam situasi nyata maupun yang dibuat. Tujuan dari observasi berupa deskripsi, melahirkan teori dan hipotesis (pada penelitian kualitatif), atau menguji teori dan hipotesis. Sedangkan wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian

dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber/orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu didapatkan melalui kajian literatur, studi kepustakaan, dan studi dokumentasi serta dari referensi lain seperti media massa baik cetak maupun media online serta dari karya ilmiah lainnya yang memiliki keterkaitan dengan kebijakan, program, dan mengenai ruang publik ramah anak yang relevan dengan penelitian ini.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi antara pewawancara dan narasumber melalui komunikasi langsung. Metode wawancara juga merupakan cara mendapatkan informasi untuk keperluan penelitian melalui dialog langsung antara pewawancara dan responden, baik dengan atau tanpa menggunakan panduan wawancara (*interview guide*). Anas Sudijono (1996: 82) mengatakan bahwa terdapat beberapa kelebihan metode pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, narasumber/informan dapat mengungkapkan isi hatinya secara lebih rinci dan luas, serta pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan yang lebih bermakna.

Wawancara pada penelitian ini dilakukan secara rinci, mendalam, dan komprehensif serta tidak terstruktur dengan narasumber atau informan yang memiliki pemahaman mendalam terkait topik penelitian penulis. Narasumber atau informan tersebut diantaranya Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang, Koordinator Pengelola Aplikasi Lunpia dan Pengunduh aplikasi Lunpia sebagai penerima manfaat dari Aplikasi Lunpia. Alat bantu yang digunakan adalah interview guide yang berisi kisi-kisi kasar terkait pertanyaan yang akan disampaikan kepada narasumber/informan, kamera untuk mendokumentasikan proses wawancara, notes, dan alat perekam suara.

2. Metode Observasi

Observasi adalah proses yang dimulai dengan pengamatan, diikuti oleh pencatatan yang teratur, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai fenomena, baik dalam konteks nyata maupun yang dibuat. Tujuan observasi mencakup deskripsi, pengembangan teori, dan hipotesis (dalam konteks penelitian kualitatif), serta pengujian teori dan hipotesis (Nugrahani, 2014).

Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pegawai yang terlibat dalam pembuatan Aplikasi Wisata Semarang (Lunpia) dan Aplikasi Lunpia itu sendiri untuk melihat, mengetahui, dan menganalisis secara langsung terkait keadaan aplikasi yang sebenarnya sesuai dengan fakta yang ditemukan untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci, valid, dan mendalam.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data yang digunakan untuk menelusuri informasi historis. Teknik atau studi dokumentasi mencakup pengumpulan data melalui arsip-arsip dan juga sumber-sumber seperti buku tentang pendapat, teori, prinsip-prinsip, hukum, dan lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Suharsimi Arikunto (2002:206), menyatakan metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil dari metode wawancara dan observasi. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto, video, buku-buku tentang teori pendapat para ahli, majalah, media massa online, serta jurnal penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data

Mengingat penelitian ini dilaksanakan melalui pendekatan kualitatif, maka analisis dilakukan sejak data penelitian pertama sampai penelitian terakhir. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif mengikuti konsep yang diberikan oleh Prasetya Irawan (2005), yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan data mentah. Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan data mentah yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi ke lapangan, dan studi dokumentasi.

2. Transkrip data. Pada tahapan ini peneliti mulai merubah data yang diperoleh ke dalam bentuk tertulis yang sistematis.
3. Pembuatan koding. Peneliti membaca secara teliti dan memahami transkrip data yang telah dibuat sebelumnya sehingga menemukan kata kunci yang akan diberi kode. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti saat mengkategorisasikan data.
4. Kategorisasi data. Peneliti mulai menyederhanakan data dengan membuat kategori-kategori tertentu.
5. Kesimpulan sementara. Pada tahap ini peneliti mengambil kesimpulan sementara data yang telah dikategorikan sebelumnya.
6. Triangulasi. Triangulasi merupakan proses check and recheck antar satu sumber data dengan sumber data lainnya.
7. Kesimpulan akhir. Peneliti melakukan penyampaian akhir atas hasil penelitian dengan mengembangkan teori yang sudah ada.

1.8.8. Kualitas Data

Sugiyono (2015: 92) menyatakan bahwa pemeriksaan kualitas data (*goodness criteria*) atau uji keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Untuk pemeriksaan terhadap keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*), dan uji konfirmabilitas (*confirmability*).

1. Uji kredibilitas (*credibility*)

Pengujian kredibilitas merupakan evaluasi terhadap keandalan data dalam penelitian kualitatif. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan tingkat kepercayaan terhadap temuan dengan melakukan pemeriksaan yang teliti, serta untuk menegaskan kepercayaan terhadap hasil penelitian dengan mengonfirmasi temuan melalui fakta ganda yang sedang diselidiki.

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas (*credibility*) yang peneliti gunakan yaitu triangulasi. Meolong (2016: 330) menjelaskan bahwa triangulasi adalah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan data, atau pembandingan data. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data, yaitu menggali kebenaran tentang informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek (narasumber) yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Uji transferabilitas adalah teknik untuk mengevaluasi validitas eksternal dalam penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi dari mana sampel tersebut berasal. Transferabilitas adalah masalah empiris yang bergantung pada kesamaan konteks antara peneliti dan penerima hasil penelitian. Dalam menerapkan uji transferabilitas dalam penelitian ini, peneliti akan menyediakan deskripsi yang terperinci, jelas, dan sistematis tentang hasil penelitian, dengan harapan agar penelitian ini dapat

dipahami dengan mudah oleh orang lain dan hasilnya dapat diterapkan dalam populasi yang relevan dengan sampel penelitian.

3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Uji dependabilitas dalam penelitian kualitatif melibatkan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Audit dilakukan oleh pihak independen, seperti auditor atau pembimbing yang meninjau semua aktivitas yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, peneliti berencana melakukan audit dengan mengonsultasikan kembali kepada pembimbing. Selama konsultasi tersebut, pembimbing akan mengaudit seluruh proses penelitian. Konsultasi dengan pembimbing dilakukan untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dalam presentasi hasil penelitian dan untuk memeriksa keseluruhan proses selama pelaksanaan penelitian.

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Menguji konfirmabilitas (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian yang dihubungkan dengan proses penelitian yang dilakukan. Prastowo (2012: 276) menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) teknik untuk melaksanakan uji konfirmabilitas, yaitu: 1.) meningkatkan ketelitian, 2.) triangulasi, triangulasi sumber, 3.) diskusi teman sejawat, dan 4.) menggunakan bahan referensi.