

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Dalam melakukan pelayanan pariwisata, Pemerintah Kota Semarang melakukan inovasi layanan menggunakan aplikasi Lunpia setelah sebelumnya menggunakan aplikasi Wis Semar yang kurang mendapat sambutan penggunanya. Penelitian ini menggunakan lima indikator teori Roger dalam menganalisa sebuah inovasi yaitu *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*, hasil penelitian menunjukkan belum semua indikator berhasil dicapai.

Dalam hal indikator inovasi keunggulan relatif (*Relative Advantage*), Aplikasi Lunpia sudah mempertimbangkan hal tersebut. Aplikasi Lunpia juga sudah memenuhi sub-indikator mulai dari nilai kebaruan, nilai tambah, sistem sosial, efisiensi biaya dan tenaga, serta efektivitas waktu dalam hal pelayanan pariwisata. Namun, masyarakat pengguna Aplikasi Lunpia menilai belum menemukan kanal yang tepat untuk menyampaikan kritik dan saran secara langsung sehingga menjadi kelemahan aplikasi tersebut.

Aplikasi Lunpia dinilai kurang memperhatikan indikator *Compability* dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini, Aplikasi Lunpia dapat dikatakan merupakan gagasan baru dalam hal pelayanan pariwisata yang tidak memiliki kesesuaian dengan aplikasi pendahulunya yaitu Wis Semar. Selain itu, Aplikasi Lunpia sesuai dengan kebutuhan model pelayanan wisata di masa kini baik dari pandangan pemerintah, pengelola pariwisata, maupun masyarakat. Akan tetapi, Pemerintah Kota Semarang maupun Disbudpar Kota Semarang kurang memperhatikan kesesuaian sistem sosial yang ditunjukkan dengan sistem komunikasi secara tidak langsung dan kurangnya sosialisasi

Aplikasi Lunpia kepada masyarakat. Di sisi lain, masyarakat merasa bahwa Aplikasi Lunpia sesuai dengan nilai budaya dan gaya hidup di masa kini yang serba daring.

Dalam hal kompleksitas, Aplikasi Lunpia memenuhi indikator tersebut. Aplikasi Lunpia berhasil mencapai prinsip kompleksitas-kesederhanaan dalam pengaplikasiannya di masyarakat. Hal tersebut didasari dengan Aplikasi Lunpia yang dinilai kompleks dalam pelayanan pariwisatanya seperti pembelian tiket dan penyediaan informasi pariwisatanya, akan tetapi tetap mudah saat digunakan.

Dalam hal kemampuan diuji coba, Aplikasi Lunpia sudah memenuhi kriteria tersebut. Pemerintah Kota Semarang melalui Disbudpar telah melakukan uji coba secara komprehensif di masyarakat dan sesuai dengan sistem sosial yang ada dengan melakukan tes secara internal kemudian dilakukan tes pula ke komunitas pariwisata dan pengusaha.

Dalam hal kemampuan untuk diamati, Aplikasi Lunpia sudah memenuhi indikator tersebut. Hal ini didasari dengan Aplikasi Lunpia yang mudah untuk diunduh melalui *Playstore*. Selain itu, dalam konteks perangkat lunak, tidak ada permasalahan yang cukup berarti saat mengakses Aplikasi Lunpia. Dalam konteks perangkat keras, Aplikasi Lunpia sudah kompatibel dengan segala jenis *handphone* yang ada di pasaran saat ini. Akan tetapi, belum ada LSM maupun Akademisi yang mengobservasi inovasi Aplikasi Lunpia secara resmi.

## **5.2. Saran**

1. Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, disarankan membuat *update* terhadap Aplikasi Lunpia berupa layanan komunikasi secara langsung atau

layanan pengaduan, sehingga masyarakat maupun pengelola pariwisata lebih cepat menerima tanggapan atau penyelesaian atas permasalahan pada pelayanan pariwisata di aplikasi tersebut.

2. Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, disarankan lebih mensosialisasikan Aplikasi Lunpia secara masif sehingga masyarakat dapat mengetahui fungsi dan kegunaan aplikasi tersebut sebagai pelayanan pariwisata di Kota Semarang.
3. Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, disarankan melakukan *update* terhadap event-event yang ada di Kota Semarang kedalam Aplikasi Lunpia sehingga masyarakat lebih mengetahui event terkini di Kota Semarang.
4. Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, disarankan untuk memberikan ruang bagi Akademisi dan LSM untuk mengobservasi Aplikasi Lunpia dengan cara mengundang mereka secara resmi, sehingga hasil observasi tersebut bisa menjadi pertimbangan dalam *update* Aplikasi Lunpia.
5. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat mengangkat lagi topik mengenai Aplikasi Lunpia dan meneliti lebih komprehensif dalam konteks inovasi.