

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA PIHAK DISPARBUD KOTA SEMARANG

Transkrip Wawancara Informan Kunci Aplikasi Lunpia

Narasumber : Kariswanto

Jabatan : Koordinator Aplikasi Lunpia

Tanggal : 2 Oktober 2023

Lokasi : Kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Semarang

Item Pertanyaan	Hasil
1. Menurut Bapak/Ibu, apa yang menjadi alasan yang melatarbelakangi terciptanya sebuah inovasi berupa Aplikasi Lunpia?	“Biasanya kan pemerintah membuat web atau aplikasi hanya sekedar informasi, kita (Disbudpar) pada masa Covid ingin sampai pada level transaksi dan ingin mengintegrasikan web Disbudpar Kota Semarang kedalam aplikasi”
2. Sejak kapan inovasi pelayanan pariwisata berupa Aplikasi Lunpia digagas, dirancang, hingga diimplementasikan?	“Inisiasi dari tahun 2020 hingga bulan Agustus kita luncurkan, tapi untuk pelayanan tiketnya kita mulai dari tahun 2022 bulan Februari dan setiap tahunnya kita mengembangkan Aplikasi Lunpia hingga saat ini”
3. Bagaimana alur proses terciptanya Inovasi Aplikasi Lunpia sebagai pelayanan pariwisata?	“Pertama, Disbudpar menginisiasi gagasan berupa Aplikasi Pariwisata. Kemudian, didisposisikan dan dianggarkan untuk program tersebut. Kemudian Disbudpar menyusun semacam <i>Flow Chart</i> untuk disampaikan kepada pengembang. Yang membuat memang pengembang tapi yang menentukan fiturnya dari kita. Kemudian, pengembang presentasi ke kita sebelum dieksekusi ke koding aplikasi. Kemudian, setelah dikoding kita coba apa fiturnya berjalan sesuai keinginan kita apa nggak”
4. Apakah terdapat pihak ketiga dalam penciptaan maupun pembuatan inovasi berupa Aplikasi Lunpia? Jika ada bagaimana hubungan kerja sama antara Disbudpar Kota Semarang dengan pihak ketiga tersebut?	“Ada pihak ketiga yaitu PT Nusantara Global Inovasi. Hubungan kerjasama nya kontrak kerja”
5. Sebelum terciptanya Aplikasi Lunpia, terdapat aplikasi serupa yang diinisiasi oleh Disparbud	“Wis Semar bukan inisiasi Disbudpar tapi Diskominfo. Nah, karena di dua instansi berbeda jadinya agak lama karena yang pegang datanya

Kota Semarang yaitu Aplikasi Wis Semar. Menurut bapak/ibu apakah inovasi Aplikasi Lunpia mempunyai nilai kebaruan (<i>newness</i>) dan nilai tambah (<i>value-added</i>) dibandingkan inovasi sebelumnya bagi Disbudpar maupun masyarakat? (<i>Relative advantage</i>)	Disbudpar yang bikin aplikasinya Kominfo. Ada nilai kebaruan seperti fitur-fitur baru seperti selain informasi mengenai pariwisata juga terdapat pemesanan tiket pariwisata dan selanjutnya akan dikembangkan pemesanan tiket BRT Semarang, kemudian kita mengembangkan Aplikasi ini untuk memangkas birokrasi dalam pengembangannya tidak harus dengan OPD lain”
6. Menurut Bapak/Ibu, apakah Inovasi Aplikasi Lunpia mempertimbangkan atau mengandung aspek efisiensi biaya dan efektivitas waktu serta tenaga dalam pelayanan pariwisata, baik bagi pemerintah, pengelola pariwisata, maupun masyarakat? (<i>Relative Advantage</i>)	“Iya, itu bentuknya kolaborasi digital. Setiap usaha pariwisata dapat akun di Aplikasi Lunpia. Jadi mereka bisa update setiap saat kita Disbudpar tinggal menyetujui saja. Itu sangat bermanfaat bagi mereka dan efisien. Untuk masyarakat juga berguna, bahkan kalau masyarakat punya acara/event, tiketnya bisa lewat Lunpia kalo mereka mendaftar.”
7. Menurut Bapak/Ibu bagaimana respon awal masyarakat terhadap Inovasi Aplikasi Lunpia? (<i>Relative Advantage</i>)	“Tidak semua program pasti langsung diterima oleh masyarakat. Perlu edukasi dan literasi beserta sosialisasinya baru mereka tertarik atau <i>engage</i> . Perlu usaha yang lama juga untuk mensosialisasikan Lunpia.”
8. Apakah inovasi Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dan transisi dari inovasi Aplikasi Pariwisata sebelumnya yaitu Wis Semar? (<i>Compability</i>)	“Tidak berhubungan karena Wis Semar punya Diskominfo dan cuma sebatas informasi pariwisata saja. Iya kita belajar dari situ, akan tetapi ini bukan pengembangan dari Wis Semar. Pas kita bikin Aplikasi Lunpia bukan murni evaluasi Wis Semar, tetapi keinginan dari kita sendiri.”
9. Apakah dalam proses inovasi Aplikasi Lunpia Disbudpar mempertimbangkan atau mengandung aspek sosial atau budaya, seperti masyarakat yang kurang tanggap teknologi serta masyarakat yang mungkin tidak memiliki perangkat digital? (<i>Compability</i>)	“Secara prinsip, yang kita sasar memang masyarakat yang mempunyai perangkat digital. Jadi memang kita tidak mengedukasi orang yang belum mempunyai alat atau perangkat digital. Bagi yang tidak mempunyai perangkat digital kita mempunyai seri <i>offline</i> -nya yaitu <i>guidebook</i> , <i>leaflet</i> . Akan tetapi, kita tetap mensosialisasikan Aplikasi Lunpia dalam <i>guidebook</i> tersebut.”
10. Apakah Aplikasi Lunpia mampu mengakomodir kebutuhan pelayanan pariwisata baik bagi pariwisata	“Secara prinsip pelayanan pariwisata melalui Aplikasi Lunpia kita menysasar ke orang-orang yang memang sudah paham dunia digital karena Aplikasi ini kan bersifat tren ya. Jadi, kita

itu sendiri maupun masyarakat? (<i>Compability</i>)	menyasar generasi milenial bukan generasi sebelumnya ya. Tapi, yang tidak paham teknologi seperti yang dikatakan tadi kita punya <i>guidebook</i> dan semacamnya. Jadi untuk pelayanan kita semua melayani”
11. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tingkat kompleksitas atau kerumitan dalam proses pembuatan Aplikasi Lunpia? (<i>Complexity</i>)	“Sebenarnya bagi kita tidak sulit karena kita hanya menyampaikan gagasan kita saja, akan tetapi yang mengeksekusi itu pengembangnya. Mungkin sulit di pengambilan keputusan saja karena sempat ada persoalan untuk pemakaian QRIS di Aplikasi Lunpia tapi kita belum <i>deal</i> masalah tersebut dari pihak kita, pengembang, atau bank yang menampungnya.”
12. Menurut Bapak/Ibu, apakah Aplikasi Lunpia dapat dikatakan lebih kompleks dibanding Aplikasi Wis Semar sebagai inovasi sebelumnya? (<i>Complexity</i>)	“Kalo permasalahan kompleksitas, meskipun kita gak pegang langsung Wis Semar pasti lebih kompleks Lunpia daripada Wis Semar. Aplikasi Lunpia ini selain kita bisa liat informasi kita juga bisa pesen tiket. Selain itu juga tampilan atau interface Aplikasi Lunpia saya rasa lebih kompleks dibanding Aplikasi Wis Semar.”
13. Apakah kompleksitas dari Aplikasi Lunpia malah membuat masyarakat maupun pengelola pariwisata merasa kesulitan? (<i>Complexity</i>)	“Tidak, simpel saja kita masih mengembangkan sampai saat ini. Untuk masyarakat, juga malah semakin terbantu karena informasi sama pelayanan yang sudah ada di aplikasi itu.”
14. Menurut Bapak/Ibu, apakah inovasi Aplikasi Lunpia dapat memenuhi asas Kompleksitas-Kesederhanaan? (<i>Complexity</i>)	“Iya, kompleks dalam tatanan gagasan akan tetapi sederhana dalam pengaplikasiannya.”
15. Bagaimana solusi dari Disbudpar untuk membuat inovasi yang kompleks dalam pembuatannya tetapi mudah dalam mengimplementasikannya? (<i>Complexity</i>)	“Kita antisipasi kemungkinan kesulitan yang bisa diprediksi kalo kita nggak antisipasi nanti pengguna juga bakal kesulitan kalo misalnya <i>error</i> dan berujung timbul protes, sebagai contoh bagaimana kita menyelesaikan permasalahan pelayanan pariwisata di hari libur. Pariwisata di hari libur justru makin ramai sedangkan pelayanan pembayaran seperti bank itu kan tutup. Jadi kita antisipasi hal tersebut dengan membuat kesepakatan dengan bank dan membuat sistem <i>back-end</i> .”
16. Apakah Aplikasi Lunpia sudah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum di implementasikan kepada masyarakat maupun pelaku pariwisata? (<i>Trialability</i>)	“Sudah, pertama kita coba dulu secara internal sebelum masuk <i>playstore</i> . Kemudian kalau ada istilahnya itu <i>bug</i> yang muncul kita perbaiki. Kita juga melihat <i>review-review</i> yang ada di <i>playstore</i> untuk memperbaikinya.”

17. Siapa saja yang terlibat dan dimana sajakah proses uji coba aplikasi Lunpia ini dilakukan? (<i>Trialability</i>)	“Kalo uji coba dari pihak internal. Tapi ketika kita <i>soft launching</i> kita mencoba ke pengusaha-pengusaha serta pelaku pariwisata yang kita kenal untuk mencoba aplikasi tersebut dan mereka memberikan masukan apa yang kurang atau yang bisa ditingkatkan untuk aplikasi.”
18. Bagaimana prosedur uji coba yang dilakukan oleh Disbudpar untuk menguji aplikasi Lunpia sebagai aplikasi pelayanan pariwisata? (<i>Trialability</i>)	“Tes dulu, kemudian ada beberapa masukan kita <i>update</i> dan perbaiki. Setelah itu di upload dan kita suruh pada <i>download</i> aplikasinya jalan apa nggak? Abis itu, baru kita <i>launching</i> keluar.”
19. Bagaimana hasil uji coba yang dilakukan? Apakah Aplikasi Lunpia langsung diimplementasikan dan diluncurkan atau terdapat banyak perbaikan? (<i>Trialability</i>)	“Langsung diluncurkan, perbaikannya minor saja. Dalam perbaikannya, kita ada perbaikan dari <i>front-end</i> seperti aplikasi yang kadang tidak bisa dibuka atau lag”
20. Bagaimana cara Disbudpar memperkenalkan inovasi pelayanan pariwisata berupa Aplikasi Lunpia terhadap pelaku pariwisata maupun masyarakat? (<i>Trialability</i>)	“Diundang, dilatih untuk pendaftaran kita juga ada melalui platform grup WhatsApp melalui komunitas pariwisata dan asosiasi pengusaha di Kota Semarang. Kita juga berdiskusi dan memastikan mereka sudah daftar atau belum. Kita juga sampaikan kepada mereka kalau ada fitur yang belum terpakai.”
21. Menurut Bapak/Ibu apakah inovasi pelayanan pariwisata berupa Aplikasi Lunpia dapat dengan mudah atau sulit diobservasi oleh akademisi, LSM, maupun masyarakat awam? (<i>Observability</i>)	“Sudah banyak, untuk masyarakat kamu cari juga bisa di Playstore maupun AppStore. Kalo untuk LSM dan akademik mungkin belum ada ya yang observasi atau meneliti aplikasi itu, paling hanya mahasiswa saja.”
22. Mengingat Aplikasi Wis Semar yang saat ini sudah dihapus dari Playstore. Menurut Bapak/Ibu apakah inovasi pelayanan pariwisata berupa Aplikasi Lunpia dapat dikatakan sukses menggantikan Aplikasi Wis Semar? (<i>Observability</i>)	“Iya, sukses menggantikan Wis Semar indikasinya dari jumlah pemakainya dan pengunduh sudah mencapai 50.000 lebih dan fitur yang lebih lengkap daripada Aplikasi Wis Semar.”
23. Bagaimana hasil observasi inovasi Aplikasi Lunpia dalam konteks perangkat keras maupun perangkat lunak? (<i>Observability</i>)	“Dalam konteks <i>software</i> permasalahannya minor tidak mengganggu pelayanan. Tapi kita waktu itu pernah punya masalah awal peluncuran layanan tiket dalam aplikasi, orang ingin beli tiket Museum Kota Lama melalui Aplikasi tapi gabisa dibuka, permasalahannya ternyata server dari

	sananya belum diaktifkan. Saya menerima banyak komplain tapi kebanyakan ke instagram Pak Hendi. Kami sampe ditegur sama beliau. Kalo dari konteks perangkat keras, kita bisa kompatibel sama semua jenis perangkat <i>handphone</i> yang ada di pasaran saat ini dan kalo masalah server yang dipakai terbatas dan filtrasi dari admin kominfo jadi kita belum mengelola sendiri.”
24. Apakah Disbudpar akan terus melakukan peningkatan kualitas terhadap Aplikasi Lunpia sebagai inovasi pelayanan pariwisata. Jika iya, apa sasaran atau standar yang ingin dicapai selanjutnya? (<i>Observability</i>)	“Oh iya, kita terus meningkatkan kualitasnya. Kita akan terus mengikuti tren dan kita buat regulasi untuk aplikasi. Kita juga mau membuat aplikasi Lunpia ini seperti Traveloka dimana kita bisa memesan tiket dan hotel secara langsung. Kita juga mau mengintegrasikan web Disbudpar kedalam Aplikasi karena sekarang kita belum melaksanakannya.”
25. Menurut Bapak/Ibu, apa yang menjadi faktor penghambat dalam melakukan inovasi Aplikasi Lunpia sebagai pelayanan pariwisata baik dari internal maupun eksternal?	“Kita tidak punya orang di spesialis di teknologi informasi. Yang kedua, tidak semua eksternal menerima inovasi yang kita punya sehingga kita perlu usaha lebih untuk sosialisasi dan pelatihan supaya mereka tertarik.”
26. Bagaimana upaya dari Disbudpar dalam menghadapi faktor penghambat dalam melakukan inovasi Aplikasi Lunpia?	“Disbudpar melakukan strategi pengelolaan penganggaran pihak ketiga kemudian kita bisa merekrut <i>outsourcing</i> termasuk informasi dalam aplikasinya kita butuh spesialis dalam jurnalistik bidang pariwisata untuk update data. Kalo untuk keluar kita tetap sosialisasi terus.”

TRANSKRIP WAWANCARA PELAKU PARIWISATA DI APLIKASI LUNPIA

Transkrip Wawancara Informan Pendukung Aplikasi Lunpia (Pelaku Pariwisata di Aplikasi Lunpia)

Narasumber : Dhara Clarissa

Jabatan : Koordinator Pariwisata Museum Kota Lama

Tanggal : 7 Agustus 2023

Lokasi : Museum Kota Lama

Item Pertanyaan	Hasil
1. Apakah saudara pernah mendengar Aplikasi Lunpia sebagai salah satu inovasi pelayanan pariwisata di Kota Semarang? Jika iya, sudah berapa lama anda mengunduh Aplikasi Lunpia?	Iya, sudah mengunduh sekitar tahun 2022.
2. Apakah menurut anda pelayanan pariwisata seperti pembelian tiket pariwisata secara luring lebih tepat digunakan dibanding melalui Aplikasi Lunpia?	Tidak setuju, secara daring lebih tepat, lebih efektif juga karena bisa menyingkat waktu. Soalnya kalo daring kan kita tinggal scan QR nya aja ya. Tapi kalo luring kan butuh waktu jadi antrinya lama dan memakan waktu.
3. Sebagai pengguna/non-pengguna Aplikasi Lunpia, bagaimana anda memandang inovasi pelayanan pariwisata tersebut?	Menurut saya inovasi Lunpia ini bagus dan harus diterapkan di semua objek wisata karena memudahkan pihak museum maupun pengunjung museum sehingga sama sama menguntungkan menggunakan aplikasi ini.
4. Bagaimana anda menyampaikan kritik mengenai Aplikasi Lunpia?	Belum ada kanal untuk menyampaikan saran. Mungkin ke dinas kali ya. Tapi, itu aplikasi yang buat pihak ketiga jadi mungkin kesulitan juga.
5. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebaruan dalam pelayanan pariwisata? (<i>relative advantage</i>)	Tentunya karena sebelumnya lebih ke tiket secara langsung tapi kalo dari aplikasi ini bisa beli tiket secara <i>online</i> ya jadi kita juga gampang pencatatannya. Jadi, menurut saya itu merupakan sebuah kebaruan teknologi di dunia pariwisata.
6. Apakah saudara optimis adanya Aplikasi Lunpia sebagai inovasi pelayanan pariwisata dapat memudahkan pengunjung membeli tiket serta meningkatkan jumlah pengunjung Museum Kota Lama? (<i>relative advantage</i>)	Kalo memudahkan jelas memudahkan, tapi kalo soal menambah kunjungan itu tergantung pemakai aplikasinya ada yang menilai aplikasi ini membuat rumit dalam pemesanan tiket. Pengunjung seperti itu biasanya generasi yang sudah tua atau <i>boomer</i> . Tapi kalo menurut saya, untuk meningkatkan jumlah pengunjung bisa dengan adanya sistem yang memudahkan seperti ini.

7. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebermanfaatan dan nilai tambah? (<i>relative advantage</i>)	Aplikasi ini sangat bermanfaat dalam meningkatkan waktu dan memudahkan pengunjung dalam mengunjungi pariwisata Museum Kota Lama sebab sudah mengadopsi sistem <i>online</i> dalam pemesanan tiket.
8. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki aspek efisiensi biaya dan tenaga serta efektivitas waktu? (<i>relative advantage</i>)	Kalo efisiensi biaya, iya soalnya kita menghemat kertas dan juga tinta. Mungkin kita cuma bayar untuk bikin aplikasinya. Dari aspek tenaga, kita juga cuma pencet-pencet atau membacakan, kalau langsung kan kita harus mencatat, menyobek kertas juga terlalu banyak yang dilakukan. Itu juga yang ngebuat kita bisa hemat waktu dalam urusan tiket
9. Apakah saudara pernah mendengar aplikasi pariwisata Wis Semar? Jika iya, apakah Aplikasi Lunpia memiliki nilai tambah dalam hal pelayanan pariwisata dibandingkan Aplikasi Wis Semar? (<i>relative advantage</i>)	Belum pernah mendengar aplikasi Wis Semar
10. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dan kecocokan dengan kebutuhan pelaku pariwisata? (<i>compability</i>)	Menurut saya, sudah sesuai karena disitu sudah ada petunjuk atau rekomendasi pariwisata lain di Semarang. Jadi bukan hanya untuk memesan tiket tapi bisa melihat destinasi lain sehingga bisa mengenalkan pariwisata Semarang dan meningkatkan jumlah kunjungan objek wisata.
11. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dengan model pelayanan pelaku pariwisata? (<i>compability</i>)	Menurut saya, Aplikasi Lunpia sudah sesuai dengan model pelayanan yang sudah ada karena di masa kini kita sudah masuk era digital jadi Aplikasi itu sudah menyesuaikan model pelayanan pariwisata masa kini.
12. Apakah sosialisasi Aplikasi Lunpia terhadap pelaku pariwisata sudah dilaksanakan dengan baik? (<i>compability</i>)	Sosialisasi terhadap kita juga sudah dilaksanakan dengan baik. Kita juga sudah melakukan sosialisasi dengan baik melalui sosial media sudah banyak. Biasanya ada yang buat konten di museum ini terus mereka kasih tau cara daftarnya bagaimana. Dari sosial media instagram kita juga sudah ada informasinya. Selain itu juga, didepan museum ini kita sudah tempel informasinya supaya bisa dibaca.
13. Dari sudut pandang pelaku pariwisata, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan pariwisata diciptakan agar menyesuaikan dengan model	Menurut saya, model pelayanan yang sesuai masa kini adalah yang praktis contohnya, teknologi aplikasi. Menurut saya, aplikasi membuat pengunjung maupun pelaku pariwisata bisa lebih praktis dan cepat sehingga tidak memerlukan proses panjang.

pelayanan pariwisata di masa kini? (<i>compability</i>)	
14. Bagaimana aksi yang dilakukan instansi terkait apabila pelaku pariwisata mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Lunpia? (<i>compability</i>)	Menurut saya, kalo kesulitan ada pendampingan dan penyelesaian masalah dari dinas terkait sehingga kami sebagai pelaku pariwisata terbantu dalam pengoprasian aplikasi Lunpia. Contohnya waktu itu Aplikasi sempat error terus kita coba menghubungi ke Disbudpar baru ditindaklanjuti sama mereka
15. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi jembatan komunikasi antara pelaku pariwisata dengan pemerintah? (<i>compability</i>)	Secara langsung tidak, tapi secara tidak langsung iya. Komunikasi untuk menyampaikan kritik tampaknya belum bisa karena Aplikasi Lunpia hanya sebatas pesan tiket dan melihat destinasi pariwisata. Selama ini kami kalau ada masalah kita menghubungi langsung ke Disbudpar tidak melalui Aplikasi Lunpia. Untuk pemberian rating kami belum tau fitur tersebut.
16. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi representasi kehadiran pemerintah dalam pelayanan pariwisata di Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Tentunya, karena Pemerintah Kota Semarang yang memfasilitasi dan menganggarkan Aplikasi Lunpia ini. Jadi menurut saya, Lunpia dapat menjadi representasi pemerintah dalam pelayanan pariwisata.
17. Apakah Aplikasi Lunpia mudah atau justru sulit dioperasikan untuk memenuhi prinsip kompleksitas-kesederhanaan? (<i>complexity</i>)	Menurut saya, gampang dioperasikan karena sesuai dengan prinsip tersebut. Mungkin terlihat kompleks tetapi sebenarnya mudah digunakan dan tidak membingungkan.
18. Dari sudut pandang pelaku pariwisata, seberapa kompleks Aplikasi Lunpia dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>complexity</i>)	Menurut saya, tidak terlalu kompleks dan tidak terlalu simpel jadi sedang saja. Soalnya kompleks dalam hal informasi tapi untuk mengakses informasi itu tidak sulit juga menu menunya dan tampilannya mudah dipahami.
19. Menurut pandangan pelaku pariwisata, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan yang tidak menyulitkan pelaku pariwisata serta masyarakat? (<i>complexity</i>)	Menurut saya, belum semuanya bisa menerima kemajuan teknologi tapi kita bisa mengajak mereka yang tidak bisa memakai asalkan aplikasinya tidak rumit dan jelas penggunaannya.
20. Secara keseluruhan, apa yang menjadi faktor penghambat Aplikasi Lunpia sebagai pelayanan pariwisata bagi pelaku pariwisata?	Faktor penghambat internal mungkin tidak ada. Tapi menurut saya, ada beberapa pengunjung yang salah tangkap maksud instruksi dalam aplikasi sehingga harus lebih jelas lagi aplikasi lunpia dalam memberikan instruksi.
21. Bagaimana kritik dan saran anda sebagai pelaku pariwisata untuk Aplikasi Lunpia?	Saran saya lebih diperjelas instruksi karena masih ada pengunjung yang salah tangkap dalam reservasi tiket.

TRANSKRIP WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI LUNPIA

Transkrip Wawancara Informan Pendukung Aplikasi Lunpia (Masyarakat Pengguna Aplikasi Lunpia)

Narasumber : Desi

Jabatan : Masyarakat

Tanggal : 8 Oktober 2023

Lokasi : Museum Kota Lama

Item Pertanyaan	Hasil
1. Apakah saudara pernah mendengar Aplikasi Lunpia sebagai salah satu inovasi pelayanan pariwisata di Kota Semarang? Jika iya, sudah berapa lama anda mengunduh Aplikasi Lunpia?	Sudah pernah mendengar sebelumnya dan baru sebulan mengunduh aplikasi ini.
2. Apakah menurut anda pelayanan pariwisata seperti pembelian tiket pariwisata secara luring lebih tepat digunakan dibanding melalui Aplikasi Lunpia?	Tidak, lebih mudah membeli tiket melalui Aplikasi Lunpia.
3. Sebagai pengguna/non-pengguna Aplikasi Lunpia, bagaimana anda memandang inovasi pelayanan pariwisata tersebut?	Bagus dan sangat membantu dalam hal pariwisata.
4. Bagaimana anda menyampaikan kritik mengenai Aplikasi Lunpia?	Tidak tahu kalo ada kanal untuk menyampaikan kritik jadinya saya tidak bisa menyampaikan kritik saya ke Aplikasi Lunpia itu.
5. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebaruan dalam pelayanan pariwisata? (<i>relative advantage</i>)	Iya, karena dalam hal pariwisata ini merupakan hal baru bagi saya.
6. Apakah saudara optimis adanya Aplikasi Lunpia sebagai inovasi pelayanan pariwisata dapat memudahkan wisatawan dalam mengakses informasi pariwisata serta	Iya, karena sangat membantu wisatawan baik dari dalam kota maupun luar kota.

membeli tiket pariwisata? (<i>relative advantage</i>)	
7. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebermanfaatan dan nilai tambah? (<i>relative advantage</i>)	Iya, karena membantu wisatawan dalam membeli tiket.
8. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki aspek efisiensi biaya dan tenaga serta efektivitas waktu? (<i>relative advantage</i>)	Iya, karena dengan adanya aplikasi ini saya bisa memesan tiket dari jauh-jauh hari dan dimana saja sehingga menghemat tenaga, waktu, dan biaya saya yang dikeluarkan.
9. Apakah saudara pernah mendengar aplikasi pariwisata Wis Semar? Jika iya, apakah Aplikasi Lunpia memiliki nilai tambah dalam hal pelayanan pariwisata dibandingkan Aplikasi Wis Semar? (<i>relative advantage</i>)	Belum pernah dengar.
10. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dan kecocokan dengan kebutuhan masyarakat Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Iya, menurut saya aplikasi ini bisa membantu dalam memberikan informasi terkait pariwisata yang ada di Kota Semarang.
11. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dengan gaya hidup masyarakat Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Iya, karena melihat sekarang ini masyarakat sudah serba online dalam berbagai aspek kehidupan.
12. Apakah sosialisasi Aplikasi Lunpia terhadap masyarakat Kota Semarang sudah dilaksanakan dengan baik? (<i>compability</i>)	Saya melihat sudah disosialisasikan melalui sosial media ya, sehingga sudah mampu mencakup berbagai kalangan.
13. Dari sudut pandang masyarakat, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan pariwisata diciptakan agar menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat di masa kini? (<i>compability</i>)	Memang lebih baik dibuat online saja supaya lebih memudahkan, dengan kata lain lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya.
14. Bagaimana aksi yang dilakukan instansi terkait apabila masyarakat	Tadi kebetulan saya kurang ngerti sama cara masuk ke museumnya. Tapi ada petugas yang

mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Lunpia? (<i>compability</i>)	membantu, baik dalam hal pendaftaran sampe masuk kedalam museum.
15. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi jembatan komunikasi antara pelaku masyarakat dengan pemerintah dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>compability</i>)	Iya, karena informasi yang diberikan sudah sangat lengkap.
16. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi representasi kehadiran pemerintah dalam pelayanan pariwisata di Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Iya, dalam hal ini pemerintah sudah membantu mengembangkan pariwisata di Kota Semarang dengan lebih mengenalkan dan mempermudah akses publik dalam menikmati pariwisata yang ada di Kota Semarang.
17. Apakah Aplikasi Lunpia mudah atau justru sulit dioperasikan untuk memenuhi prinsip kompleksitas-kesederhanaan? (<i>complexity</i>)	Mudah, karena tampilannya sederhana dan informasinya juga sudah banyak.
18. Dari sudut pandang masyarakat, seberapa kompleks Aplikasi Lunpia dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>complexity</i>)	Sudah kompleks dalam hal pemberian informasi kepada masyarakat sebagai wisatawan.
19. Menurut pandangan masyarakat, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan yang tidak menyulitkan masyarakat? (<i>complexity</i>)	Menurut saya agar tidak menyulitkan memang lebih baik dibuat online seperti ini saja, selain itu kalau bisa dibuat gratis juga. Namun, tidak apa-apa juga kalau berbayar asalkan pelayanan yang diberikan sepadan.
20. Secara keseluruhan, apa yang menjadi faktor penghambat Aplikasi Lunpia sebagai pelayanan pariwisata bagi masyarakat?	Untuk aplikasi tidak ada, hanya saja karena aplikasi ini digunakan secara online jadi membutuhkan koneksi internet yang baik.
21. Bagaimana kritik dan saran anda sebagai masyarakat Kota Semarang untuk Aplikasi Lunpia?	Semoga inovasi Aplikasi Lunpia dapat dikembangkan lebih bagus lagi.

TRANSKRIP WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI LUNPIA

Transkrip Wawancara Informan Pendukung Aplikasi Lunpia (Masyarakat Pengguna Aplikasi Lunpia)

Narasumber : Diah

Jabatan : Masyarakat

Tanggal : 8 Oktober 2023

Lokasi : Museum Kota Lama

Item Pertanyaan	Hasil
1. Apakah saudara pernah mendengar Aplikasi Lunpia sebagai salah satu inovasi pelayanan pariwisata di Kota Semarang? Jika iya, sudah berapa lama anda mengunduh Aplikasi Lunpia?	Iya, saya sudah menggunakan aplikasi ini selama kurang lebih 6 bulan.
2. Apakah menurut anda pelayanan pariwisata seperti pembelian tiket pariwisata secara luring lebih tepat digunakan dibanding melalui Aplikasi Lunpia?	Tidak, lebih mudah membeli tiket melalui Aplikasi Lunpia.
3. Sebagai pengguna/non-pengguna Aplikasi Lunpia, bagaimana anda memandang inovasi pelayanan pariwisata tersebut?	Inovasi yang bagus, karena dengan adanya aplikasi ini lebih memudahkan dalam mengakses informasi terkait pariwisata yang ada di Kota Semarang.
4. Bagaimana anda menyampaikan kritik mengenai Aplikasi Lunpia?	Terdapat kanal untuk menyampaikan kritik melalui kolom komentar tapi sebagian pariwisata belum ada kolom komentar untuk ngasih ratingnya.
5. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebaruan dalam pelayanan pariwisata? (<i>relative advantage</i>)	Iya, karena dulu belum ada aplikasi seperti ini dan sekarang baru ada.
6. Apakah saudara optimis adanya Aplikasi Lunpia sebagai inovasi pelayanan pariwisata dapat memudahkan wisatawan dalam mengakses informasi pariwisata serta membeli tiket	Iya, karena lebih memudahkan dalam mendapatkan informasi pariwisata dan membeli tiket.

pariwisata? <i>(relative advantage)</i>	
7. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebermanfaatan dan nilai tambah? <i>(relative advantage)</i>	Iya, karena bermanfaat untuk memesan tiket secara daring sehingga memudahkan masyarakat/wisatawan. Terus kita bisa ngeliat informasi jam jamnya atau kuota tiketnya itu berapa lewat Aplikasi itu. Jadi menurut saya itu bermanfaat bagi saya.
8. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki aspek efisiensi biaya dan tenaga serta efektivitas waktu? <i>(relative advantage)</i>	Iya, karena dengan adanya aplikasi ini saya dapat memesan tiket pariwisata kapan saja dan di mana saja. Selain itu, di dalam aplikasi ini juga terdapat keterangan mengenai informasi pariwisata di Kota Semarang.
9. Apakah saudara pernah mendengar aplikasi pariwisata Wis Semar? Jika iya, apakah Aplikasi Lunpia memiliki nilai tambah dalam hal pelayanan pariwisata dibandingkan Aplikasi Wis Semar? <i>(relative advantage)</i>	Belum pernah.
10. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dan kecocokan dengan kebutuhan masyarakat Kota Semarang? <i>(compability)</i>	Iya, menurut saya aplikasi ini memiliki kecocokan dengan kebutuhan masyarakat Kota Semarang akan pariwisata.
11. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dengan gaya hidup masyarakat Kota Semarang? <i>(compability)</i>	Iya, karena masyarakat khususnya anak muda saat ini sudah serba online.
12. Apakah sosialisasi Aplikasi Lunpia terhadap masyarakat Kota Semarang sudah dilaksanakan dengan baik? <i>(compability)</i>	Tidak ada sosialisasi secara langsung. Yang saya tahu, sosialisasi terkait aplikasi ini dilakukan melalui akun instagram Kota Semarang.
13. Dari sudut pandang masyarakat, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan pariwisata diciptakan agar menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat di masa kini? <i>(compability)</i>	Inovasi yang dapat dikembangkan seperti lebih banyak promosi mengenai event yang ada di Kota Semarang yang harus dihadirkan di Aplikasi Lunpia.
14. Bagaimana aksi yang dilakukan instansi terkait	Terdapat pemandu wisata di Museum Kota Lama Semarang.

apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Lunpia? (<i>compability</i>)	
15. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi jembatan komunikasi antara pelaku masyarakat dengan pemerintah dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>compability</i>)	Iya, informasi yang disediakan dalam Aplikasi Lunpia ini dapat menjadi jembatan komunikasi antara masyarakat dan Pemkot Semarang.
16. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi representasi kehadiran pemerintah dalam pelayanan pariwisata di Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Iya namun kurang, kurang sosialisasi langsung kedalam masyarakat. Kita belum merasakan sosialisasi yang signifikan.
17. Apakah Aplikasi Lunpia mudah atau justru sulit dioperasikan untuk memenuhi prinsip kompleksitas-kesederhanaan? (<i>complexity</i>)	Mudah dioperasikan dan kompleks dalam hal informasi.
18. Dari sudut pandang masyarakat, seberapa kompleks Aplikasi Lunpia dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>complexity</i>)	Kompleks dalam hal informasi tapi bahasa yang digunakan juga mudah dimengerti menurut saya.
19. Menurut pandangan masyarakat, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan yang tidak menyulitkan masyarakat? (<i>complexity</i>)	Aplikasi Lunpia ini sudah mudah dan penggunaannya tidak menyulitkan masyarakat, tetapi harus lebih ditingkatkan.
20. Secara keseluruhan, apa yang menjadi faktor penghambat Aplikasi Lunpia sebagai pelayanan pariwisata bagi masyarakat?	Kurang sosialisasi dan tidak cocok untuk orang yang gagap teknologi.
21. Bagaimana kritik dan saran anda sebagai masyarakat Kota Semarang untuk Aplikasi Lunpia?	Perluas sosialisasi dan informasi kepada masyarakat.

TRANSKRIP WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI LUNPIA

Transkrip Wawancara Informan Pendukung Aplikasi Lunpia (Masyarakat Pengguna Aplikasi Lunpia)

Narasumber : Isna

Jabatan : Masyarakat

Tanggal : 8 Oktober 2023

Lokasi : Museum Kota Lama

Item Pertanyaan	Hasil
1. Apakah saudara pernah mendengar Aplikasi Lunpia sebagai salah satu inovasi pelayanan pariwisata di Kota Semarang? Jika iya, sudah berapa lama anda mengunduh Aplikasi Lunpia?	Pernah, baru kemarin mengunduh karena ingin ke Museum Kota Lama.
2. Apakah menurut anda pelayanan pariwisata seperti pembelian tiket pariwisata secara luring lebih tepat digunakan dibanding melalui Aplikasi Lunpia?	Lebih mudah menggunakan aplikasi karena lebih tertata dan bisa melihat kuota pengunjung tempat pariwisata hanya melalui aplikasi saja.
3. Sebagai pengguna/non-pengguna Aplikasi Lunpia, bagaimana anda memandang inovasi pelayanan pariwisata tersebut?	Menurut saya, aplikasi ini memudahkan wisatawan yang ingin berkunjung ke Kota Semarang. Selain pariwisata sekarang juga bisa memesan tiket BRT Kota Semarang di Aplikasi Lunpia.
4. Bagaimana anda menyampaikan kritik mengenai Aplikasi Lunpia?	Belum ada kanal untuk menyampaikan kritik dalam Aplikasi, akan tetapi bisa melalui komentar rating di Playstore.
5. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebaruan dalam pelayanan pariwisata? (<i>relative advantage</i>)	Belum memiliki nilai kebaruan karena saya juga belum terlalu paham Aplikasi Pariwisata seperti ini.

6. Apakah saudara optimis adanya Aplikasi Lunpia sebagai inovasi pelayanan pariwisata dapat memudahkan wisatawan dalam mengakses informasi pariwisata serta membeli tiket pariwisata? (<i>relative advantage</i>)	Optimis, karena sudah melalui sistem online jadi lebih memudahkan kita dalam pemesanan tiket pariwisata dan kita juga mendapat panduan pariwisata di Kota Semarang.
7. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebermanfaatan dan nilai tambah? (<i>relative advantage</i>)	Sangat bermanfaat karena memudahkan pengunjung pariwisata yang jauh dari tempat wisata untuk mengecek ketersediaan tiket dan pemesanan tiket pariwisata melalui aplikasi tersebut. Gausah repot-repot kesini juga.
8. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki aspek efisiensi biaya dan tenaga serta efektivitas waktu? (<i>relative advantage</i>)	Sangat efektif, sudah terjangkau juga karena kita tidak perlu mencetak tiket dan sudah termasuk pemandu pariwisata juga yang gratis.
9. Apakah saudara pernah mendengar aplikasi pariwisata Wis Semar? Jika iya, apakah Aplikasi Lunpia memiliki nilai tambah dalam hal pelayanan pariwisata dibandingkan Aplikasi Wis Semar? (<i>relative advantage</i>)	Belum pernah dengar aplikasi itu.
10. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dan kecocokan dengan kebutuhan masyarakat Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Iya, karena informasi pariwisata di Kota Semarang yang sudah ada didalam Aplikasi Lunpia tersebut. Jadinya kami gak bingung waktu udah sampe kesini mau kemana aja.
11. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dengan gaya hidup masyarakat Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Iya, karena masyarakat yang saat ini sudah serba daring. Jadi memudahkan bagi saya.

12. Apakah sosialisasi Aplikasi Lunpia terhadap masyarakat Kota Semarang sudah dilaksanakan dengan baik? (<i>compability</i>)	Belum merasakan sosialisasi secara langsung, tetapi saya mendapat informasi mengenai Aplikasi Lunpia dari sosial media Instagram.
13. Dari sudut pandang masyarakat, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan pariwisata diciptakan agar menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat di masa kini? (<i>compability</i>)	Menurut saya, menggunakan Aplikasi sudah merupakan pilihan terbaik dan fleksibel daripada kita capek-capek datang ke pariwisata dan memesan secara langsung.
14. Bagaimana aksi yang dilakukan instansi terkait apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Lunpia? (<i>compability</i>)	Saya belum secara langsung menerima kesulitan akan tetapi, pegawai Museum Kota Lama membantu pengecekan tiket saat ingin masuk ke museum.
15. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi jembatan komunikasi antara pelaku masyarakat dengan pemerintah dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>compability</i>)	Iya, karena bagi saya orang yang dari luar Kota Semarang bisa menerima informasi mengenai pariwisata
16. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi representasi kehadiran pemerintah dalam pelayanan pariwisata di Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Iya, karena pemkot juga pasti ingin mengikuti perkembangan zaman dalam pelayanannya. Jadi, Pemkot Semarang menghadirkan pelayanan Aplikasi Lunpia ini secara daring.
17. Apakah Aplikasi Lunpia mudah atau justru sulit dioperasikan untuk memenuhi prinsip kompleksitas-kesederhanaan? (<i>complexity</i>)	Iya, karena meskipun tampilannya yang sudah cukup kompleks akan tetapi, tidak menyulitkan masyarakat dalam mencari kebutuhan yang dicari misalnya pembelian tiket pariwisata kita tinggal <i>scrolling</i> saja sudah ketemu.
18. Dari sudut pandang masyarakat, seberapa kompleks Aplikasi Lunpia	Kompleks dalam hal informasi pariwisata serta terdapat panduan pariwisata.

dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>complexity</i>)	
19. Menurut pandangan masyarakat, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan yang tidak menyulitkan masyarakat? (<i>complexity</i>)	Pelayanan yang menggunakan aplikasi sudah tidak menyulitkan dan mempunyai informasi yang jelas.
20. Secara keseluruhan, apa yang menjadi faktor penghambat Aplikasi Lunpia sebagai pelayanan pariwisata bagi masyarakat?	Faktor penghambatnya mungkin umur yang sudah tua bingung menggunakan Aplikasi tersebut.
21. Bagaimana kritik dan saran anda sebagai masyarakat Kota Semarang untuk Aplikasi Lunpia?	Lebih bisa dikelompokkan jenis pariwisata yang ada di Kota Semarang. Berbayar atau tidak dan dikelompokkan wisata seperti edukasi, religi, dan sebagainya. Serta, fitur pembatalan yang langsung membatalkan pesanan sehingga kalau tidak sengaja terpicet akan membatalkan pesanan tiket.

TRANSKRIP WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI LUNPIA

Transkrip Wawancara Informan Pendukung Aplikasi Lunpia (Masyarakat Pengguna Aplikasi Lunpia)

Narasumber : Galang

Jabatan : Masyarakat

Tanggal : 13 November 2023

Lokasi : Tembalang

Item Pertanyaan	Hasil
1. Apakah saudara pernah mendengar Aplikasi Lunpia sebagai salah satu inovasi pelayanan pariwisata di Kota Semarang? Jika iya, sudah berapa lama anda mengunduh Aplikasi Lunpia?	Pernah, sekitar 8 bulan yang lalu sudah mengunduh aplikasi Lunpia.
2. Apakah menurut anda pelayanan pariwisata seperti pembelian tiket pariwisata secara luring lebih tepat digunakan dibanding melalui Aplikasi Lunpia?	Menurut saya, lebih bagus menggunakan Aplikasi dibanding secara luring.
3. Sebagai pengguna/non-pengguna Aplikasi Lunpia, bagaimana anda memandang inovasi pelayanan pariwisata tersebut?	Menurut saya, sangat bagus karena memudahkan masyarakat
4. Bagaimana anda menyampaikan kritik mengenai Aplikasi Lunpia?	Belum ada cara untuk menyampaikan kritik secara langsung pada Aplikasi Lunpia. Tetapi, mungkin rating yang ada di Playstore dan di tempat wisata di aplikasinya bisa menjadi sarana untuk kritik Aplikasi Lunpia. Ada juga Customer Service tapi saya tidak tau berfungsi atau tidak saya tidak mencobanya.
5. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebaruan dalam pelayanan pariwisata? (<i>relative advantage</i>)	Sangat merasa ada kebaruan karena penggunaan sistem online dalam memesan tiket dan informasi wisata. Jadi kita tau wisata apa aja yang ada di Semarang sehingga saya merasa terbantu dibanding menggunakan poster dan yang lainnya.

6. Apakah saudara optimis adanya Aplikasi Lunpia sebagai inovasi pelayanan pariwisata dapat memudahkan wisatawan dalam mengakses informasi pariwisata serta membeli tiket pariwisata? (<i>relative advantage</i>)	Sangat optimis karena bisa diakses dimana saja kita bisa mengaksesnya dengan mudah menggunakan hp dibanding kita harus mengecek di Dinas Pariwisata atau spot informasi di Kota Semarang yang kita juga tidak tahu ada dimana aja. Bisa <i>booking</i> buat hari hari jauh juga dari yang luar kota.
7. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki nilai kebermanfaatan dan nilai tambah? (<i>relative advantage</i>)	Sangat memiliki nilai tambah karena sudah memudahkan dengan adanya pemanfaatan sistem online sehingga sudah lebih maju daripada sebelumnya yang hanya menggunakan poster dan informasi sejenisnya.
8. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki aspek efisiensi biaya dan tenaga serta efektivitas waktu? (<i>relative advantage</i>)	Iya, karena dibanding kita booking ke museum nya dulu. Misalnya, saya mau booking slot besok jam 1 siang. Itu kan sangat memangkas waktu dan tenaga saya. Kalo kita buka hp kan sudah gampang tinggal booking lewat aplikasi.
9. Apakah saudara pernah mendengar aplikasi pariwisata Wis Semar? Jika iya, apakah Aplikasi Lunpia memiliki nilai tambah dalam hal pelayanan pariwisata dibandingkan Aplikasi Wis Semar? (<i>relative advantage</i>)	Belum pernah dengar aplikasi Wis Semar.
10. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dan kecocokan dengan kebutuhan masyarakat Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Menurut saya ada kebutuhan akan informasi pariwisata di Kota Semarang sehingga bisa memajukan pariwisata Kota Semarang.
11. Apakah saudara merasa bahwa Aplikasi Lunpia memiliki kesesuaian dengan gaya hidup masyarakat Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Iya, bukan hanya warga Semarang, secara umum juga kita sudah terbiasa dengan gaya hidup <i>mobile</i> dan menggunakan hp. Jadi dengan adanya aplikasi ini sangat memudahkan sehingga kita tidak perlu datang jauh-jauh ke tempat wisata untuk <i>booking</i> tiket dan tau informasi pariwisata.
12. Apakah sosialisasi Aplikasi Lunpia terhadap masyarakat Kota Semarang sudah dilaksanakan dengan baik? (<i>compability</i>)	Sosialisasinya masih belum masif. Ini saya tau nya karena mau daftar aja ke Museum Kota Lama. Masyarakat secara umum juga belum tau aplikasi Lunpia itu apa.
13. Dari sudut pandang masyarakat, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan	Pelayanan yang mempermudah kita contohnya kaya Aplikasi di hp. Harapannya setiap wisata di Semarang punya website atau akun sosial media

pariwisata diciptakan agar menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat di masa kini? (<i>compability</i>)	dan Aplikasi Lunpia mengintegrasikan informasi dari website maupun akun sosial media pariwisata di Aplikasi Lunpia.
14. Bagaimana aksi yang dilakukan instansi terkait apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Lunpia? (<i>compability</i>)	Tidak punya kesulitan selama ini.
15. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi jembatan komunikasi antara pelaku masyarakat dengan pemerintah dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>compability</i>)	Bisa menjadi jembatan komunikasi dengan memberikan kritik saran melalui rating di <i>PlayStore</i> maupun rating tempat wisata di Aplikasi. Selain itu, ada layanan customer service nya juga tapi itu di web disbudpar dan saya juga belum pernah coba.
16. Apakah Aplikasi Lunpia dapat menjadi representasi kehadiran pemerintah dalam pelayanan pariwisata di Kota Semarang? (<i>compability</i>)	Jelas, aplikasi ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Semarang peduli pada potensi pariwisata di Semarang dan mampu mengajak wisatawan diluar Kota Semarang untuk ke Kota Semarang.
17. Apakah Aplikasi Lunpia mudah atau justru sulit dioperasikan untuk memenuhi prinsip kompleksitas-kesederhanaan? (<i>complexity</i>)	Mudah, menurut saya mudah untuk digunakan tidak ada kesulitan.
18. Dari sudut pandang masyarakat, seberapa kompleks Aplikasi Lunpia dalam hal pelayanan pariwisata? (<i>complexity</i>)	Menurut saya tidak terlalu kompleks dalam hal penggunaan tapi kompleks dalam hal informasi untuk saya bahasanya mudah dimengerti.
19. Menurut pandangan masyarakat, bagaimana seharusnya inovasi pelayanan yang tidak menyulitkan masyarakat? (<i>complexity</i>)	Menurut saya, yang memakai aplikasi atau medsos sudah termasuk pelayanan yang bertransformasi ke dunia teknologi informasi sehingga dapat memudahkan masyarakat.
20. Secara keseluruhan, apa yang menjadi faktor penghambat Aplikasi Lunpia sebagai pelayanan pariwisata bagi masyarakat?	Menurut saya, Penghambatnya ada pada sosialisasi dan database pariwisata yang kurang. Rasanya percuma saja jika aplikasi Lunpia sudah bagus tapi menampilkan sedikit pariwisata di Kota Semarang.
21. Bagaimana kritik dan saran anda sebagai masyarakat Kota Semarang untuk Aplikasi Lunpia?	Sosialisasi yang perlu dimasifkan dan database pariwisata yang perlu ditambahkan.

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA

Jalan Pemuda 175 Gd. Pandanaran Lt.8 Semarang 50132
Telp. (024)3584081 Fax. (024) 3584081 Semarang

SURAT KETERANGAN

Nomor : B/228/400.14.5.4/III/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, menerangkan bahwa :

Nama : FAUZAN KUSUMA
NIM : 14010119130040
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Nama Kampus : Universitas Diponegoro (UNDIP)

Telah melaksanakan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data melalui Wawancara di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dengan topik "Inovasi Aplikasi Lunpia dalam Pelayanan Pariwisata Kota Semarang" pada tanggal 2 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana perlunya.

Semarang, 14 Maret 2024

Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Kota Semarang



R Wing Wiyarso Poespojoedho, S.Sos., M.Si.

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Koordinator Aplikasi Lunpia Kariswanto



Wawancara dengan Pengelola Museum Kota Lama Dhara Clarissa



Wawancara dengan Pengunjung Museum Kota Lama