

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PROMOSI PARIWISATA MELALUI WEBSITE OLEH DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA PADANG

SKRIPSI

*Diajukan kepada tim penguji skripsi
Administrasi Publik sebagai salah satu persyaratan guna
Memperoleh gelar sarjana (S1)*



OLEH :

FADHLAN RIZKY

NIM. 1101624

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Penerapan E-Government Dalam Promosi Pariwisata Melalui Website Oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang

Nama : Fadhlán Rizky

Nim/TM : 1101624/2011

Program Studi : Administrasi Publik

Jurusan : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 17 Mei 2019

Disetujui oleh

Pembimbing I



Aldri Fernaldi, SH, M.Hum, Ph.D
NIP. 19700212 199802 1 001

Pembimbing II



Nora Eka Putri, S.IP, M.Si
NIP.19850312 200812 2 006

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi
Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Jumat, Tanggal 17 Mei 2019 Pukul 08.30 s/d 09.30 WIB

**Penerapan E-Government Dalam Promosi Pariwisata Melalui Website Oleh
Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang**

Nama : Fadhlhan Rizky

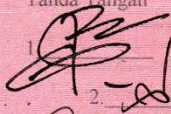
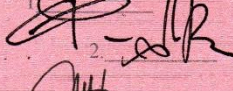
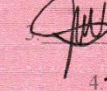
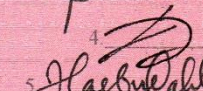
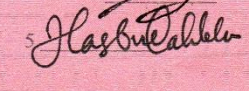
Nim : 1101624

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 17 Mei 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D.	1. 
2. Sekretaris	: Nora Eka Putri, S.IP., M.Si.	2. 
3. Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	3. 
4. Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP., M.A.	4. 
5. Anggota	: Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si.	5. 



Prof. Dr. Syarif Anwar, M. Pd
NIP. 196210011989031002

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadhlán Rizky

NIM/TM : 1101624/2011

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/20 November 1992

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul “Penerapan E-Government Dalam Promosi Pariwisata Melalui Website Oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggungjawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 17 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Fadhlán Rizky
1101624/2011

ABSTRAK

FADHLAN RIZKY

1101624

**Penerapan *E-Government* Dalam Promosi
Pariwisata Melalui Website Oleh Dinas
Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang.**

Elektronik *Government* (*E-Government*) adalah istilah yang sangat populer saat ini, dimana secara umum *E-Government* adalah upaya mengaplikasikan pelayanan pemerintahan melalui sistem informasi berbasis komputer. Penelitian ini dilakukan sebagai langkah dalam mengimplementasikan komitmen pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan potensi yang ada untuk mempromosikan sebuah sistem informasi *E-Government* pada dinas pariwisata

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan *E-Government* yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui media website. Latar belakang dilakukannya penelitian ini dikarenakan adanya permasalahan terkait penerapan *E-Government* dan pengelolaan website pariwisata.padang.go.id sebagai media promosi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ditentukan dengan *purposive sampling*, beberapa informan penelitian yaitu Kadis kebudayaan dan pariwisata kota padang, Kabid pemasaran, staff bidang pemasaran, dan masyarakat yang menggunakan website khususnya komunitas pecinta alam kota padang. Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik analisis data diperoleh dari wawancara dan diinterpretasikan secara kualitatif, berupa abstrak, kata-kata dan pernyataan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa; 1) Penerapan *E-Government* yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang cukup baik, namun dalam hal promosi melalui media website belum maksimal; 2) Promosi yang dilakukan dengan menerapkan konsep-konsep *E-Government* bukan hanya melalui website semata namun dengan media sosial seperti Instagram dan Youtube; 3) Adanya permasalahan yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang ada mengakibatkan promosi melalui website tidak terlalu fokus. Berdasarkan hasil penelitian ini penulis juga memberikan saran kepada pihak yang terkait, terutama Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang diharapkan lebih memfokuskan lagi pengembangan dan pengelolaan website yang profesional karena website merupakan *platform* informasi sekaligus promosi yang pertama dilihat para wisatawan sehingga diharapkan makin banyak wisatawan yang datang ke destinasi wisata Kota Padang yang kita cintai ini.

Kata Kunci : *E-Government*, Promosi Pariwisata, Website.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Allah SWT Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Penerapan *E-Government* Dalam Promosi Pariwisata Melalui Website Oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang”**.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku pembimbing I dan Ibu Nora Eka Putri, S.IP, M.Si selaku pembimbing II.
4. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D, BapakHasbullah Malau, S.Sos, M.Si, dan BapakZikri Alhadi S.IP, MA selaku dosen penguji.
5. Bapak dan Ibuk Dosen staf pengajar pada jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
6. Staf karyawan dan karyawanati kepastakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Medi Iswandi selaku Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang
8. Bapak Junie Nursyamza selaku Kepala Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang

9. Teristimewa untuk Ibunda tercinta Ibu Rosma Hasfiah dan Ayahanda tersayang Ahmad Effendi Syahrudin yang telah memberikan do'a, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berguna. Dengan do'a, semangat dan dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Teruntuk adik tercinta Ferani Amira Salsabila yang selalu memberikan semangat kepada saya.
11. Teruntuk mamak dan juga Ayah keduatercinta Drs.Amieka Hasraf, MM. yang selalu memberikan *support* dan motivasi. Serta seluruh keluarga besaryang selalu menstimulasi ananda untuk lebih baik.
12. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Ilmu Administrasi Negara angkatan 2011 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang terimakasih untuk ide-ide dan semangatnya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padang, Mei 2019

Fadhlan Rizky

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang.....	1
B. Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penelitian	12
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teoritis	
1. Konsep E-Government.....	14
2. Aplikasi E-Government	17
3. Konsep Pelayanan E-Government.....	20
4. Manfaat E-Government	22
5. Konsep Promosi	24
6. Konsep Pariwisata	30
7. Konsep Kendala	42
8. Konsep Upaya	45
B. Kerangka Konseptual.....	47
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian	48
C. Informan Penelitian	49

D. Jenis, Sumber, Teknik, dan Alat Pengumpulan Data	50
E. Uji Keabsahan Data	53
F. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASILTEMUAN DANPEMBAHASAN	
A. Temuan Umum	55
B. Temuan Khusus	66
C. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran.	90
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Sumatera Barat.....	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang.....	65
Gambar 4.2 Website pariwisata.padang.go.id.....	69
Gambar 4.3 Instagram Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang.....	77
Gambar 4.4 Website dinas yang tidak update	79
Gambar 4.5 Statistik pengunjung website pariwisata.padang.go.id.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Surat Keterangan Izin Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan dengan berbagai bentuk institusinya merupakan wadah yang dinamis. Aktivitasnya akan senantiasa mengalami perkembangan dan selalu dipengaruhi oleh dinamika lingkungan global. Artinya, akan banyak tantangan baru dan berbagai inovasi yang dihadapkan pada lingkungan birokrasi pemerintahan serta para aparturnya. Dalam pemerintahan, sebuah kebijakan yang efektif dan efisien akan sangat mendukung bagi terwujudnya tujuan institusi-institusi pemerintahan dimana mereka bernaung. Sehingga output dan outcome yang ditargetkan dan yang distandarkan dapat dipenuhi. Salah satu harapan pemerintah akan kebijakan yang efektif dan efisien yaitu adanya sebuah sistem pemerintahan berbasis elektronik yang dinamakan *E-Government*.

Pengembangan *e-government* ini membawa banyak manfaat, antara lain: (1) Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan; (2) Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Dengan adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan

kekesalan dari semua pihak; (3) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.; (4) Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan *video conferencing*. Bagi Indonesia yang luas wilayahnya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam (Budi Rahardjo, 2001).

Dalam menindaklanjuti Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang mengintruksikan kepada para pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk melaksanakan; (1) Program pengembangan *e-government* guna mendukung Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) terutama agenda penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dengan meningkatkan sistem informasi dan komunikasi pembangunan daerah yang didukung oleh teknologi informasi; (2) Pembangunan dan perencanaan teknologi informasi oleh masing-masing SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota agar dianggarkan pada masing-masing SKPD secara berencana dan berkelanjutan; (3) Pengembangan dan penerapan teknologi informasi oleh masing-masing SKPD agar berkoordinasi dengan

Biro Humas selaku unit kerja pengelola program pengembangan *e-government* pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam hal; (a) Perencanaan pengembangan jaringan informasi perangkat lunak, perangkat keras dan teknologi informasi lainnya; (b) Penentuan standar teknis dan analisa kelayakan dalam melaksanakan pembangunan dan penerapan teknologi informasi; (c) Perluasan dan pemanfaatan data, informasi dan program aplikasi; (d) Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) pengguna dan pengelola teknologi informasi.

Dalam hal pariwisata, Kota Padang memiliki berbagai macam objek wisata yang kebanyakan berhubungan dengan keindahan alamnya. Walaupun telah terjadi gempa besar yang melanda Kota Padang tahun 2009, pembangunan pasca gempa begitu gencar dilaksanakan. Dalam situs pariwisata.padang.go.id Kota Padang memiliki 6 kategori wisata, yaitu: 1. Wisata Bahari, seperti Pantai Air Manis, Pantai Purus, Pantai Pasir Jambak, Teluk Bayur, Pantai Nirwana, Pantai Caroline. 2. Wisata Alam, seperti Pemandian Lubuk Minturun, Air Terjun Sarasah, Air Terjun 100 Tingkek, Air Terjun Sikayan Balumuik, Air Terjun Tigo Tingkek, Pulau Cubadak, Pulau Pasumpahan, Pulau Pisang, Bukit Tigo Tungku Sajaringan (Bukit Nobita), Taman Bung Hatta. 3. Wisata Sejarah, seperti Jembatan Siti Nurbaya, Museum Adityawarman. 4. Wisata Kuliner, seperti Rendang. 5. Wisata Budaya seperti Malamang. 6. Wisata Event, seperti *Padang International Dragon Boat Festival* dan *Tour de Singkarak*.

OPD yang bertanggungjawab dalam mengelola pariwisata yang ada di Kota Padang yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang, yang merespon himbauan tentang program pengembangan *e-government* di lingkungan pemerintahan daerah Provinsi Sumatera Barat, khususnya dalam bidang pengembangan, informasi dan promosi pariwisata yang ada di kota Padang. Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya, mengharuskan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang untuk mengembangkan *e-government* yang bertujuan mewujudkan kemudahan distribusi data dan informasi kepada masyarakat dan stakeholder lainnya. Dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 65 tahun 2012 tentang Penjabaran Tupoksi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang, pada bidang pemasaran seksi pelayanan informasi, pasal 18 ayat 3 butir (e) dijelaskan bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang harus melaksanakan pengembangan sistem informasi pemasaran pariwisata.

Salah satu bentuk penerapan *e-government* pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang yaitu dengan adanya website www.padangtourism.info yang sekarang berubah menjadi www.pariwisata.padang.go.id. Keberadaan website pada pemerintahan daerah Kabupaten/Kota merupakan implementasi *e-government* sebagai pendukung kinerja pelayanan masyarakat 24 jam sehari tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Dimana website tersebut berfungsi sebagai sumber informasi dan juga sarana promosi pariwisata secara online

Dalam buku panduan pengembangan situs web pemerintah daerah USDRP (*Urban Sector Development Reform Project*) tahun 2010, dikatakan bahwa Pembangunan situs web merupakan tingkat pertama dari empat tingkatan pengembangan *e-government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemda dengan menggunakan media internet.

Pemanfaatan internet tidak semata-mata merupakan temuan teknologi, namun juga merupakan petunjuk bagi manusia untuk mencari berbagai informasi (termasuk informasi pariwisata) yang diinginkannya lebih cepat, sehingga membuat perencanaan suatu kegiatan jauh lebih mudah, seperti perencanaan kegiatan wisata. Wisatawan kini tidak sabar menunggu informasi yang biasanya diberikan melalui biro jasa pelayanan/organisasi lainnya. Mereka lebih senang mencari sendiri apa yang ada dibenaknya sehingga mampu meyakinkan bahwa produk/jasa yang dipilihnya adalah yang terbaik.

Laporan penelitian wisatawan mancanegara (wisman) yang meninggalkan Indonesia (*passenger exit survey*) tahun 2001 menunjukkan penggunaan internet/web sebagai media informasi yang digunakan oleh wisman menempati angka tertinggi, sebesar 24,78% terhadap media informasi lainnya. Media lain yang termasuk dalam kategori kurang digunakan oleh wisatawan adalah brosur, katalog, radio dan billboard masing-masing sebesar 6,06%; 2,14%; 1,38%; dan 0.19%. Para wisman yang melakukan perjalanan ke Indonesia dengan tujuan berlibur merupakan

pengguna internet tertinggi, sebesar 25,94% dibandingkan dengan penggunaan media lainnya (Sariyun Naja: 2006).

Dengan banyaknya potensi pariwisata yang ada di Kota Padang, diharapkan bertambahnya jumlah wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri yang berkunjung ke ibukota Sumatera Barat ini. Dengan banyaknya jumlah wisatawan yang hadir, tentunya pengembangan potensi objek-objek wisata yang ada di Kota Padang akan bertambah baik dan juga akan menaikkan pendapatan asli daerah Kota Padang itu sendiri.

Menurut Aldri dan Afriva (2017) mengungkapkan kawasan wisata merupakan objek vital nasional karena dikawasan ini selain untuk rekreasi dan juga ramai orang berada di tempat itu termasuk aktivitas perekonomian yang signifikan bagi hajat hidup orang banyak seperti kegiatan jual beli, selain itu juga dapat memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara dan pendapatan daerah.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan Pasal 23 ayat (1) point a bahwa, Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Aldri dan Afriva (2017) mengungkapkan bahwa dalam membangun pengembangan atau peningkatan kepariwisataan ini melibatkan banyak komponen termasuk OPD terkait.

Namun yang penulis temukan berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Promosi Pariwisata saat itu, Bapak Trisna pada tanggal 20 November

2014, pemanfaatan dan pengembangan website tersebut nyatanya belum maksimal. Hal ini terlihat dari konten website yang tidak *up to date*. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dalam mengaplikasikan *e-government*. Padahal SDM diakui sebagai salah satu komponen vital dalam pembangunan pariwisata. Hampir setiap tahap dan elemen pariwisata memerlukan SDM untuk menggerakkannya. Singkatnya faktor SDM sangat menentukan eksistensi pariwisata (I Gede Pitana, 2009). Kesiapan SDM di pemerintahan yang akan menjadi “pemain utama” atau subyek di dalam inisiatif *e-government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintahan, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *e-government* (Richardus, 2005).

Persoalan lain yang menjadi permasalahan pengembangan promosi secara online ini yaitu ketersediaan anggaran. Dikutip dalam laman bentengsumbar.com tanggal 29 September 2016, disebutkan bahwa anggaran promosi Kota Padang masih sangat minim, anggaran yang tersedia hanya sekitar 300 juta. Padahal di satu sisi Pemerintah Kota Padang mendorong majunya dunia pariwisata, namun disisi lain anggaran untuk promosi pariwisata masih minim.

Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif *e-government* yang akan diterapkan, hal itu membutuhkan sejumlah sumber daya finansial

untuk membiayainya. Bukan hanya biaya untuk operasional saja, tetapi juga harus ada pengembangan dan pemeliharaan (*maintenance*) dikemudian hari. Kenyataannya, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata Kota Padang masih harus dibantu pihak non-pemerintah, baik perorangan maupun kelompok/komunitas pecinta alam. Padahal seharusnya pemerintah dalam menerapkan *e-government* menjadi pemain utama yang bertugas mensosialisasikannya kepada masyarakat. Karena jika promosinya saja sudah dilakukan dengan serius, maka pengembangan dan pemeliharaan potensi wisata yang ada di Kota Padang juga akan lebih serius.

Permasalahan-permasalahan tersebut, akan berpotensi menyebabkan terganggunya proses dan output yang diharapkan dari kebijakan yang efektif dan efisien. Padahal dengan adanya sistem jaringan yang mengglobal maka dapat memberikan kemudahan akses informasi yang lebih akurat, cepat dan mudah serta menghasilkan kinerja yang baik bagi pengelola wisata dan para staf di kantor Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang. Selain itu dapat mempermudah penyajian informasi pariwisata kepada wisatawan lokal dan mancanegara, karena sewaktu-waktu dapat dimonitor melalui situs website yang dapat dilihat dimana saja selama masih terhubung dengan internet. Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelusuran secara ilmiah dengan mengangkatnya kedalam sebuah penelitian untuk memperoleh deskripsi empiris tentang bagaimana berjalannya program promosi pariwisata secara online yang dilakukan, dengan judul penelitian

”Penerapan *E-Government* dalam Promosi Pariwisata Kota Padang oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang”

B. Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Penerapan *e-government* untuk promosi pariwisata Kota Padang belum dilakukan secara optimal.
- b. Terbatasnya SDM pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang yang melakukan promosi melalui website.
- c. Kurangnya anggaran untuk operasional dan pengembangan website.
- d. Kurangnya konten pariwisata yang dipromosikan melalui media online Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang. Hal ini terlihat dari tidak *up to date* nya informasi yang ada didalam website pariwisata.padang.go.id.
- e. Masih rendahnya *mindset* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui website. Hal ini terlihat dari lebih banyaknya promosi melalui website lain yang dilakukan pihak luar dibandingkan dengan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang.

2. Batasan masalah

Ruang lingkup *e-government* yang sangat luas, tidak memungkinkan penulis untuk dapat meneliti semua aspek dan tahapan yang dilalui dalam penerapan *e-government*. Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini ditujukan kepada penerapan *e-government* (website pariwisata.padang.go.id) sebagai sarana promosi pariwisata oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang.

3. Rumusan masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditetapkan pada pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan *e-government* pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui website?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui website?
- c. Apa saja upaya yang akan dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui website?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan ini adalah mengungkapkan hal-hal yang berkaitan dengan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan sesuai dengan pokok masalah yang ada di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan *e-government* pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui website
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam mempromosikan pariwisata melalui website
3. Untuk mengetahui upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang dalam mengatasi kendala promosi pariwisata melalui website

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan konsep ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan *e-government*.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi bagi :

- a. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang, supaya dapat lebih mengembangkan program promosi secara online dalam rangka peningkatan efektifitas dan efisiensi kerja dengan pendekatan *e-government*.
- b. Peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam memahami program aparatur pemerintah dalam penguasaan *e-government*.
- c. Wisatawan, terciptanya pariwisata kota yang nyaman, tertib, bersih, dan mudah diakses.
- d. Bagi pelaku industri wisata, aplikasi ini dapat dijadikan sebagai media untuk memasarkan atau mempromosikan produk kepariwisataan.
- e. Masyarakat sekitar, secara ekonomi dapat menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat di sekitar lokasi pariwisata.
- f. Pemda, peningkatan pemasukkan asli daerah.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas, maka materi-materi yang terdapat dalam skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa bab dan sub bab dengan sistematika penyampaian yang saling terkait satu sama lain. Adapun sistematika penulisan ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan masing-masing sub bab merupakan pembahasan dari bab yang bersangkutan, sebagaimana berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan;

Bab II Kajian Teori, bab ini mengemukakan kajian teoritis berupa pengertian dan definisi yang diambil dari peraturan perundangan, kutipan buku terkait dan beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian serta kerangka konseptual;

Bab III Metode Penelitian, bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan Penelitian, Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data, Uji Keabsahan Data, serta Teknik Analisis Data;

Bab IV Hasil Penelitian, bab ini akan memberikan gambaran tentang bagaimana penerapan *e-government* dalam promosi pariwisata Kota Padang oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Padang;

Bab V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa hasil penelitian bab sebelumnya.