

**EVALUASI TATA KELOLA WEBSITE DINAS PARIWISATA KOTA
PADANG DALAM PROMOSI WISATA KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Departemen Ilmu Administrasi Negara Sebagai
Salah Satu Persyaratan Guna Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP)*



OLEH:

CHESSY ANHA NATASYA

21042123

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Tata Kelola Website Dinas Pariwisata
Kota Padang Dalam Promosi Wisata Kota Padang

Nama : Chessy Anha Natasya

TM/NIM : 2021/21042123

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

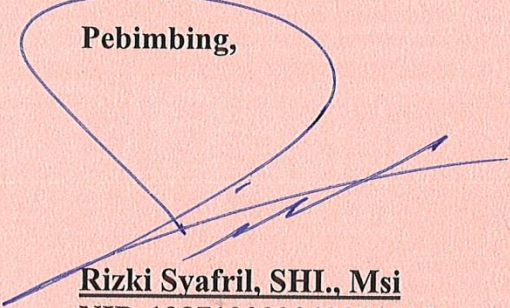
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 November 2025

Disetujui Oleh

Pebimbing,



Rizki Syafril, SHL., Msi
NIP. 198712032019031008

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Kamis, 6 November 2025 Pukul 11.00 WIB s/d 12.00 WIB

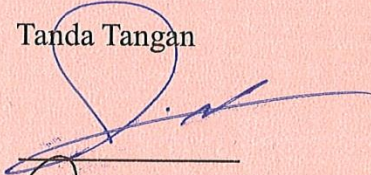
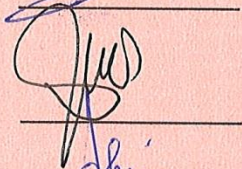
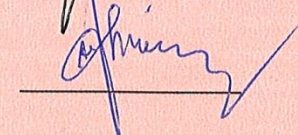
Evaluasi Tata Kelola Website Dinas Pariwisata Kota Padang Dalam Promosi

Wisata Kota Padang

Nama : Chessy Anha Natasya
TM/NIM : 2021/21042123
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Adminstrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 November 2025

Tim penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Riski Syafril, SHI., M.Si	1. 
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D.	2. 
Anggota	: Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si	3. 



Mengesahkan
Dekan FIS UNP

Afriya Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D

NIP. 1966044111990031002

SURAT PERSETUJUAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Chessy Anha Natasya
TM/NIM : 2021/21042123
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini berjudul **“Evaluasi Tata Kelola Website Dinas Pariwisata Kota Padang Dalam Promosi Wisata Kota Padang”**. Merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

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

Padang, 06 November 2025

Saya yang menyatakan,



Chessy Anha Natasya
NIM. 21042123

ABSTRAK

Chessy Anha Natasya : EVALUASI TATA KELOLA WEBSITE DINAS PARIWISATA KOTA PADANG DALAM PROMOSI WISATA KOTA PADANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada sektor pariwisata. Dalam konteks ini, Dinas Pariwisata Kota Padang mengembangkan website pariwisata.padang.go.id sebagai sarana promosi wisata digital dan implementasi dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Namun, keberadaan website ini belum berfungsi optimal dalam mendukung promosi wisata daerah. Informasi yang disajikan masih terbatas, pembaruan konten jarang dilakukan, serta tingkat pemanfaatan oleh masyarakat dan wisatawan masih rendah. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana tata kelola website tersebut berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan awal pembentukannya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap tampilan dan isi website, serta dokumentasi dari Dinas Pariwisata Kota Padang. Informan penelitian terdiri dari unsur internal dinas, seperti Kepala Bidang Program dan Staf Pemasaran, serta pengguna eksternal yakni pengunjung wisata Kota Padang. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan teknik triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola website belum berjalan optimal pada hampir seluruh prinsip governansi digital. Transparansi informasi masih terbatas, partisipasi publik belum diakomodasi melalui fitur interaktif, keamanan dan privasi sepenuhnya bergantung pada Diskominfo, serta efisiensi dan efektivitas rendah karena minimnya kompetensi SDM dan tidak adanya perencanaan konten yang terstruktur. Akuntabilitas juga belum terwujud karena belum adanya SOP, pembagian tugas, serta mekanisme evaluasi. Selain itu, terdapat beberapa faktor penghambat utama, yaitu keterbatasan SDM, ketiadaan pedoman teknis, lemahnya manajerial pengelolaan, serta tidak adanya alokasi anggaran khusus untuk pengembangan website.

Kata Kunci: E-Goventment, Tata Kelola, Promosi Wisata.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Tata Kelola Dinas Pariwisata Kota Padang Dalam Promosi Wisata Kota Padang”**. Shalawat serta salam turut tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan bagi seluruh umat manusia.

Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D. selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Rizki Syafril, SHI., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, motivasi,

bimbingan, serta meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan arahan, masukan, serta koreksi yang sangat berarti dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si. selaku Dosen Penguji Kedua, atas saran, bimbingan, dan kritik yang membantu penulis memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.
7. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, atas ilmu, dukungan, dan bantuan yang diberikan selama proses perkuliahan hingga penelitian ini.
8. Bapak Romi Elpa Segas, M.Kom selaku Kepala Bidang Program Dinas Pariwisata Kota Padang, yang telah berkenan memberikan data dan informasi penting sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
9. Bapak Derianto, S.Kom selaku Staff Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata Kota Padang, atas bantuan dan informasi yang diberikan selama proses penelitian.
10. Bapak Antoni Rivaldi, selaku Sub Bagian Umum Dinas Pariwisata Kota Padang, atas waktu, data, informasi, dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
11. Bapak/Ibu Pengunjung Wisata Kota Padang, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi sebagai bagian penting dalam penelitian ini.
12. Bapak/Ibu informan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung.

13. Teristimewa, dengan penuh cinta dan penghormatan terdalam, penulis persembahkan ucapan terima kasih untuk kedua malaikat tanpa sayap dalam hidup ini, Bapak Nasril dan Ibu Ririn Vebrita. Papa, terima kasih atas langkah-langkah yang tak pernah berhenti meski lelah mungkin sering datang. Di balik diam dan keringatmu, ada doa yang tak pernah terdengar namun selalu menguatkan. Engkau berdiri lebih kuat dari yang terlihat, menahan segala rasa agar anakmu dapat berdiri hari ini dengan bangga. Keteguhanmu adalah semangat yang tak pernah padam, dan pengorbananmu adalah cahaya yang menuntun setiap langkah penulis hingga sampai di titik ini. Mama, terima kasih atas setiap air mata yang jatuh diam-diam dalam sujud panjangmu, atas pelukan yang selalu menjadi rumah bagi segala penat, dan atas cinta yang engkau sisipkan di setiap nasihat yang lembut namun penuh makna. Engkau rela menahan lelah, mendahulukan kebutuhan anakmu dibanding dirimu sendiri, dengan sabar mengajarkan arti ketulusan, keikhlasan, dan kasih sayang yang tak bersyarat. Tak ada kata yang benar-benar mampu mewakili besar cinta dan perjuangan kalian, Papa Mama. Di bawah teduh kasih kalian, penulis tumbuh. Di atas doa kalian, penulis melangkah. Hari ini bukan hanya pencapaian penulis, tetapi bukti dari cinta, ketabahan, dan pengorbanan kalian yang tidak pernah mengenal batas. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat Papa dan setiap doa Mama dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan yang tiada henti. Terima kasih telah menjadi alasan terindah di balik keberhasilan ini. Skripsi ini

penulis persembahkan untuk kalian sumber kekuatan, semangat, dan cinta yang tidak pernah tergantikan.

14. Tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada saudara tercinta, yang menjadi bagian dari kekuatan dan perjalanan hidup ini. Untuk abang tersayang, Efri Renaldo, terima kasih telah menjadi benteng ketika hati rapuh dan menjadi tangan yang selalu siap menguatkan. Dalam diammu, ada doa yang tak terucap namun mampu menggerakkan semangat ini untuk terus melangkah. Keteguhan dan perhatianmu menjadi tiang kokoh yang membuat penulis berani menghadapi dunia. Untuk almarhum adik tercinta, Andika May Putra, meski tak lagi hadir di dunia ini, kehadiranmu tetap hidup dalam hati dan ingatan kami. Tawa kecilmu, dan cahaya matamu yang tulus selalu menjadi alasan untuk tersenyum, meski rindu kadang mengalir tanpa suara. Doa terbaik senantiasa penulis kirimkan untukmu, semoga Allah SWT melapangkan tempatmu di sisi-Nya dan menjadikan surga sebagai rumahmu yang abadi. Engkau bukan hanya kenangan engkau adalah kekuatan sunyi yang terus hidup dalam setiap langkah perjuangan ini. Dan untuk adikku tersayang, Celsya Melya Sancika, terima kasih telah menjadi cahaya kecil dalam keluarga yang tak pernah padam. Tawa, harapan, dan mimpi-mimpimu menjadi pengingat bahwa masa depan selalu akan indah bagi mereka yang terus berjuang. Semoga kelak engkau tumbuh menjadi pribadi yang kuat, berani, dan penuh cinta sebagaimana cinta yang selalu engkau berikan dengan begitu tulus kepada kakakmu ini. Terima kasih untuk kasih sayang, kebersamaan, dan kekuatan yang telah kalian berikan. Kalian adalah bagian

dari alasan penulis mampu berdiri sampai hari ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberkahi kita dalam setiap langkah kehidupan.

15. Kepada sahabat-sahabat terbaik yang dipertemukan di bangku perkuliahan, Nazhirah, Lutfiah, Nelly, dan Mutia. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang kalian berikan selama ini. Kita telah melewati suka dan duka, perjuangan tugas hingga masa penelitian bersama. Kehadiran kalian membuat proses ini lebih ringan dan penuh makna. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan menjadi doa baik bagi masa depan kita masing-masing.

16. Seluruh teman-teman Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2021 yang telah menjadi teman dalam perjalanan akademik ini, serta menjadi ruang berbagi pengalaman, dan semangat.

17. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada diri sendiri Chessy Anha Natasya. Terima kasih telah bertahan dan berjuang hingga tiba di titik ini. Terima kasih untuk setiap langkah yang tidak pernah berhenti meski rasa lelah sering hadir, untuk setiap air mata yang jatuh dalam diam namun tetap memilih bangkit, dan untuk keberanian mengejar mimpi walau jalan terasa berat. Terima kasih sudah tetap berjalan saat langkah terasa goyah, tetap percaya saat pikiran dipenuhi rasa takut gagal, dan tetap berharap meski kenyataan kadang tidak seindah doa. Hari ini, pencapaian ini bukan sekadar gelar ini adalah bukti bahwa kamu bisa melewati apa pun yang pernah kamu kira akan menghentikanmu. Terima kasih telah menjaga mimpi itu tetap hidup. Terima kasih telah menjadi kamu yang diam-diam kuat, diam-diam

berdoa, diam-diam berjuang, hingga akhirnya sampai di sini. Semoga ke depan kamu terus melangkah dengan kepala tegak, hati lembut, dan keyakinan bahwa kamu pantas mendapatkan masa depan yang indah. Perjalananmu belum selesai dan kamu sudah membuktikan bahwa kamu mampu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna perbaikan dan pengembangan penelitian di masa mendatang. Penulis juga menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan maupun penyampaian informasi pada skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Aamiin.

Padang, 30 Oktober 2025

Chessy Anha Natasya

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoritis.....	11
1. Teori Evaluasi	11
2. Teori Tata Kelola Digital (Governance Digital)	15
3. Teori E-Government	18
4. Teori Penghambat E-Government.....	27
5. Konsep Pariwisata	31
B. Kajian Penelitian Relevan	37
C. Kerangka Konseptual	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Fokus Penelitian	43
C. Lokasi Penelitian	43
D. Informan Penelitian	44

E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	46
G. Teknik Pengujian Keabsahan Data	47
H. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Temuan Umum.....	50
1. Gambaran Umum Kota Padang	50
2. Gambaran Umum Dinas Pariwisata Kota Padang	54
3. Wesbite Dinas Pariwisata Kota Padang	57
B. Temuan Khusus.....	61
1. Evaluasi Tata Kelola Wesbite Dinas Pariwisata Kota Padang Dalam Promosi Wisata Kota Padang	61
2. Faktor Penghambat Pengelolaan Wesbite Dinas Pariwisata Kota Padang Dalam Promosi Wisata Kota Padang.....	81
C. Pembahasan.....	84
1. Evaluasi Tata Kelola Wesbite Dinas Pariwisata Kota Padang Dalam Promosi Wisata Kota Padang	84
2. Faktor Penghambat Pengelolaan Wesbite Dinas Pariwisata Kota Padang Dalam Promosi Wisata Kota Padang.....	96
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Objek Wisata Kota Padang.....	3
Table 1.2 Jumlah Hotel Kota Padang.....	5
Table 3.1 Informan Penelitian.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman Depan Website	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1 Peta Kota Padang	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Padang	55
Gambar 4.3 Tampilan Beranda Website	59
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Tugas Pokok dan Fungsi Pada Menu Profil Dinas	71
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Berita dan Artikel	72
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Objek Wisata	73
Gambar 4.7 Tampilan Halaman Penginapan	74
Gambar 4.8 Tampilan Halaman kuliner	75
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Shopping	76
Gambar 4.10 Tampilan Halaman Event	76
Gambar 4.11 Data Event Kota Padang Tahun 2025	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian daerah maupun nasional. Dalam konteks pembangunan daerah, pariwisata memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan pendapatan asli daerah (Yakup & Haryanto, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata diartikan sebagai berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pemerintah daerah dituntut untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam sektor pariwisata. Implementasi *e-government* menjadi kebutuhan mendesak untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menegaskan bahwa setiap instansi pemerintahan wajib memanfaatkan TIK secara optimal untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang transparan, efisien, dan partisipatif.

Transformasi digital dalam pemerintah tidak hanya sebatas pemenuhan kewajiban administratif, namun juga merupakan strategi peningkatan efektivitas layanan publik. Brown dan Brudney (2003) menjelaskan bahwa pemanfaatan aplikasi berbasis web merupakan instrumen penting dalam memperluas akses layanan dan informasi pemerintah secara efisien. Pandangan ini diperkuat oleh Hassna dan Ahmad (2006) yang menyebutkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah, khususnya melalui aplikasi web, tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membuka ruang partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi. Selanjutnya, Huanhuan (2009) menekankan bahwa lembaga pemerintah yang mengintegrasikan layanan melalui teknologi digital dan sistem web dapat mencapai optimalisasi layanan, meningkatkan transparansi, serta menyelaraskan standar layanan dengan praktik internasional. (Napitupulu et al., 2020)

Dengan demikian, pemanfaatan *e-government* melalui website menjadi salah satu strategi modern bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi, termasuk pada bidang pariwisata. Dalam konteks ini, website resmi pariwisata menjadi media penting untuk menyediakan informasi destinasi, event, pelayanan wisata, sekaligus membangun citra daerah. Website tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi interaktif antara pemerintah dengan masyarakat dan wisatawan, tetapi juga sebagai sarana strategis dalam penyampaian informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses. Namun, keberhasilan implementasi website pemerintah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologinya, melainkan sangat bergantung pada tata kelola

(*governance*) yang mencakup perencanaan strategis, manajemen konten, pengelolaan sumber daya manusia, evaluasi sistem, dan mekanisme umpan balik dari pengguna.

Tabel 1.1 Jumlah Objek Wisata Kota Padang

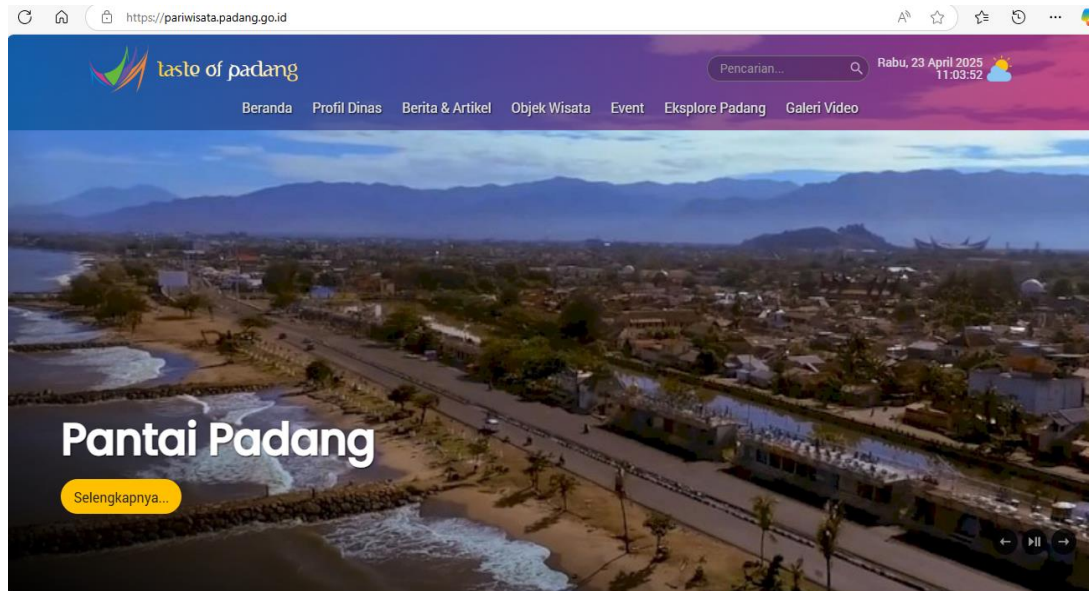
Jenis Wisata Kota Padang	Jumlah
Wisata Alam	43
Wisata Bahari	42
Wisata Budaya	11
Wisata Belanja	37
Wisata Kuliner	42
Wisata Sejarah	75

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Padang 2024

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat memiliki potensi pariwisata yang sangat beragam dan strategis. Berdasarkan data Dinas Pariwisata Kota Padang 2024, kota ini memiliki 43 objek wisata alam, 42 wisata bahari, 11 wisata budaya, 75 wisata sejarah, 37 wisata belanja, dan 42 wisata kuliner. Kekayaan pariwisata ini mencakup destinasi unggulan seperti Pantai Air Manis, Gunung Padang, Jembatan Siti Nurbaya, hingga kekayaan kuliner khas Minangkabau yang telah diakui dunia internasional.

Untuk mendukung promosi dan penyebaran informasi pariwisata tersebut, Dinas Pariwisata Kota Padang telah mengembangkan website resmi <https://pariwisata.padang.go.id/> sebagai manifestasi konkret implementasi *e-government* di sektor pariwisata. Website ini dirancang sebagai platform digital

utama yang menyediakan berbagai informasi terkait destinasi wisata, kuliner, akomodasi, event, dan layanan pariwisata lainnya di Kota Padang.



Gambar 1.1 Halaman Depan Website

Sumber: <https://pariwisata.padang.go.id/>

Halaman depan website resmi Dinas Pariwisata Kota Padang, yang dapat diakses melalui tautan pariwisata.padang.go.id/, menampilkan sejumlah fitur utama yang dirancang untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan calon wisatawan. Fitur-fitur tersebut antara lain meliputi Beranda, yang menyajikan tampilan umum dan akses cepat ke konten-konten penting. Profil Dinas, yang memuat informasi kelembagaan dan tugas pokok fungsi Dinas Pariwisata. Berita dan Artikel, yang menghadirkan informasi aktual seputar kegiatan kepariwisataan, serta Objek Wisata, yang diharapkan menjadi panduan utama bagi wisatawan untuk mengenal destinasi unggulan di Kota Padang. Selain itu, terdapat pula fitur Event, yang menyajikan agenda kegiatan pariwisata dan budaya. Eksplor Padang, yang memungkinkan pengunjung menjelajahi tempat-tempat menarik secara

virtual, serta galeri video, yang menghadirkan konten visual untuk memperkuat daya tarik promosi wisata. Dengan berbagai fitur tersebut, website pariwisata.padang.go.id/ menjadi sumber informasi yang komprehensif bagi siapa saja yang ingin menjelajahi keindahan dan kekayaan budaya Kota Padang.

Namun, dalam praktik implementasinya, tata kelola website pariwisata.padang.go.id masih menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan yang menghambat efektivitasnya sebagai media promosi wisata digital. Pertama, dari aspek manajemen konten, website hanya menampilkan informasi yang sangat terbatas dibandingkan dengan potensi pariwisata yang sesungguhnya dimiliki Kota Padang. Pada fitur objek wisata, alam hanya ditampilkan 5 destinasi dari total 43 objek wisata alam yang ada. Demikian pula pada fitur kuliner yang hanya menampilkan 1 tempat makan dari 42 destinasi wisata kuliner yang tersedia, serta fitur penginapan yang hanya menampilkan 1 hotel dari 125 unit akomodasi yang ada di Kota Padang.

Table 1.2 Jumlah Hotel Kota Padang

Hotel Di Kota Padang	Jumlah
Hotel Bintang Lima	-
Hotel Bintang Empat	10
Hotel Bintang Tiga	15
Hotel Bintang Dua	13
Hotel Bintang Satu	11
Hotel Non Bintang	53
Wisma	16
Homestay	7

Total	125
--------------	------------

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Padang Tahun 2024

Kedua, dari aspek pemeliharaan dan pembaruan konten, website menunjukkan konsistensi yang rendah dalam update informasi. Fitur berita dan artikel hanya memiliki 4 konten dengan pembaruan terakhir pada 18 September 2024, sedangkan fitur event hanya menampilkan satu acara yaitu Festival Siti Nurbaya tanpa adanya variasi atau update acara terbaru lainnya. Hal ini mengindikasikan lemahnya sistem manajemen konten dan ketidakkonsistenan dalam pemeliharaan informasi.

”Saya biasanya tahu tentang tempat wisata di Padang dari postingan teman di media sosial atau cerita dari teman atau kerabat, saya bahkan tidak tahu kalau ada website resmi dari pemerintah yang menyediakan informasi destinasi wisata Kota Padang”. (Wawancara Febi Pengunjung Wisata, 22 April 2025)

Ketiga, berdasarkan wawancara dengan beberapa pengunjung wisata di Kota Padang, menunjukan bahwa mayoritas wisatawan mengetahui tempat wisata yang mereka kunjungi bukan dari website resmi pariwisata.padang.go.id. Wisatawan tersebut justru memperoleh informasi tentang destinasi wisata Kota Padang dari berbagai sumber seperti media sosial, rekomendasi teman, atau platform digital lainnya. Sebagian besar pengunjung bahkan tidak mengetahui keberadaan website resmi pariwisata Kota Padang. Fenomena tersebut menjadi salah satu permasalahan mendasar yang perlu mendapat perhatian dalam upaya

memaksimalkan fungsi website sebagai media informasi dan promosi pariwisata digital Kota Padang.

Menurut Indrajit (2006) dalam (Napitupulu et al., 2020), keberhasilan sistem *e-government* sangat dipengaruhi oleh kualitas tata kelola digital, termasuk aspek perencanaan, pengelolaan konten, kapasitas SDM, mekanisme evaluasi, dan keterlibatan publik. Tata kelola yang baik akan menciptakan website yang informatif, responsif, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Sebaliknya, tata kelola yang lemah akan menjadikan website hanya sekadar formalitas administratif tanpa memberikan nilai manfaat bagi masyarakat.

Oleh karena itu, evaluasi komprehensif terhadap tata kelola website Dinas Pariwisata Kota Padang menjadi sangat penting dan mendesak untuk dilakukan. Evaluasi ini tidak hanya akan memberikan gambaran objektif tentang kondisi tata kelola website saat ini, tetapi juga mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan untuk mengoptimalkan fungsi website sebagai media promosi pariwisata digital yang efektif dan berkelanjutan.

Evaluasi tata kelola website akan mencakup berbagai dimensi, mulai dari aspek manajemen konten, struktur organisasi pengelola, kebijakan operasional, alokasi sumber daya, sistem pemeliharaan, hingga mekanisme evaluasi dan umpan balik. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dan implementatif bagi Dinas Pariwisata Kota Padang dalam mengembangkan sistem tata kelola website yang profesional, terstruktur, dan efektif dalam mendukung promosi pariwisata Kota Padang di era digital.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penelitian ini akan berfokus pada "Evaluasi Tata Kelola Website Dinas Pariwisata Kota Padang dalam Promosi Wisata Kota Padang".

B. Identifikasi Masalah

Website resmi milik instansi pemerintah daerah seharusnya menjadi media utama dalam penyampaian informasi publik dan promosi potensi daerah, termasuk dalam sektor pariwisata. Dalam konteks ini, website pariwisata.padang.go.id yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kota Padang diharapkan mampu menjadi sarana strategis dalam mempromosikan potensi wisata Kota Padang secara digital.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini, antara lain:

1. Manajemen konten yang tidak optimal. Konten yang tidak lengkap dan tidak representatif, seperti fitur objek wisata, kuliner, penginapan, hingga event pariwisata yang hanya menampilkan sebagian kecil dari total potensi wisata Kota Padang.
2. Pemeliharaan dan pembaharuan konten tidak konsisten. Minimnya pembaruan konten, di mana beberapa informasi dalam fitur berita dan agenda event tidak diperbarui secara berkala, sehingga tidak mencerminkan dinamika pariwisata terkini.

3. Tingkat pemanfaatan website oleh wisatawan masih rendah, bahkan banyak masyarakat dan wisatawan yang belum mengetahui keberadaan website tersebut.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas diperoleh permasalahan yang begitu luas. Namun, peneliti ingin memberi batasan masalah secara terfokus dan jelas terhadap batasan-batasan masalah yang hendak dibahas agar ruang lingkup masalah tidak menyimpang dari latar belakang dan identifikasi masalah. Maka sehubungan dengan itu penelitian ini berfokus pada evaluasi tata kelola (*governance*) yang mencakup aspek perencanaan, pengelolaan konten, SDM, serta efektivitas website dalam promosi pariwisata.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tata kelola website Dinas Pariwisata Kota Padang dalam promosi wisata Kota Padang?
2. Apa saja faktor yang menghambat pengelolaan website Dinas Pariwisata Kota Padang?

E. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi pelaksanaan tata kelola website Dinas Pariwisata Kota Padang dalam promosi wisata Kota Padang.

2. Untuk mengidentifikasi hambatan dalam pengelolaan website Dinas Pariwisata Kota Padang

F. Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, dapat ditarik manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pengelolaan media digital pemerintah dan promosi pariwisata berbasis website. Hasil penelitian dapat menjadi referensi akademis untuk studi selanjutnya mengenai efektivitas *e-government* dalam sektor pariwisata serta pengembangan strategi komunikasi digital yang efektif untuk promosi destinasi wisata.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang berguna bagi Dinas Pariwisata Kota Padang dalam meningkatkan pengelolaan dan pengembangan website sebagai media informasi dan promosi wisata. Dengan demikian, website dapat menjadi sarana yang lebih efektif dalam menyampaikan informasi, menarik minat wisatawan, serta mendukung peningkatan kunjungan wisatawan ke Kota Padang.
- b. Bagi masyarakat dan wisatawan, penelitian ini memberikan informasi komprehensif mengenai keberadaan dan manfaat website resmi

Viona & Khairiyah (2022) menyebutkan bahwa pendanaan yang tidak memadai dapat menghambat implementasi e-government karena pengelolaan sistem digital membutuhkan biaya yang besar, mulai dari perangkat keras, jaringan internet, hingga pemeliharaan sistem. Pendapat ini diperkuat oleh Sosiawan (2008) yang menekankan pentingnya infrastruktur digital dalam mendukung efektivitas layanan online pemerintah.

Keterbatasan anggaran menyebabkan website hanya berjalan pada level dasar, tidak berkembang secara teknologi, dan tidak mampu menyediakan layanan yang responsif bagi pengguna.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan website Dinas Pariwisata Kota Padang belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya kemampuan teknis pegawai, belum adanya SOP atau pedoman yang mengatur tata kelola website, serta belum terbentuknya tim khusus yang bertanggung jawab secara struktural. Selain itu, website juga belum didukung oleh

anggaran khusus sehingga pembaruan fitur, pemeliharaan, dan peningkatan kualitas layanan belum dapat dilakukan secara maksimal.

Dari sisi faktor penghambat, penelitian menemukan beberapa kendala utama, yaitu keterbatasan kompetensi SDM, ketiadaan regulasi internal, struktur kerja yang tidak terorganisasi dengan baik, serta minimnya dukungan pendanaan. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan pembaruan konten tidak konsisten, koordinasi kerja tidak terarah, dan kualitas layanan informasi digital belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

B. Saran

Bedasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Bagi Dinas Pariwisata Kota Padang
 - a. Dinas Pariwisata perlu memberikan pelatihan teknis dan peningkatan kapasitas bagi pegawai yang bertanggung jawab dalam pengelolaan website, terutama dalam bidang teknologi informasi, pengelolaan konten digital, serta promosi wisata berbasis media daring.
 - b. Diperlukan anggaran rutin yang dialokasikan secara khusus untuk pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan website. Anggaran ini penting untuk mendukung perbaikan sistem, pembaruan desain, serta penyediaan konten multimedia yang lebih menarik dan informatif.
 - c. Dinas Pariwisata perlu membentuk tim teknis khusus yang bertanggung jawab secara penuh terhadap pengelolaan website. Setiap bidang di dinas dapat

berperan aktif dalam penyediaan data wisata, kuliner, event, dan penginapan, sehingga proses pembaruan berjalan terkoordinasi dan berkelanjutan.

- d. Website perlu diperkenalkan secara lebih luas melalui media sosial resmi Dinas Pariwisata, publikasi di media massa, serta kolaborasi dengan pelaku pariwisata lokal. Promosi lintas platform akan meningkatkan visibilitas website di kalangan masyarakat dan wisatawan.
 - e. Dinas Pariwisata perlu memperkaya konten website agar menampilkan seluruh potensi wisata Kota Padang secara lengkap dan menarik. Tampilan visual juga perlu disesuaikan agar lebih modern, interaktif, dan ramah pengguna (*user friendly*), sehingga dapat bersaing dengan media promosi digital lainnya.
- 2) Bagi Pemerintah Kota Padang diperlukan dukungan kebijakan dan pendanaan berkelanjutan terhadap pengelolaan media digital pariwisata sebagai bagian dari implementasi *Smart City* dan *E-Government*. Pemerintah Kota juga dapat menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi dan komunitas IT lokal untuk membantupengembangan sistem informasi pariwisata daerah.
 - 3) Bagi Masyarakat dan Wisatawan Masyarakat diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan website pariwisata.padang.go.id sebagai sumber informasi resmi mengenai destinasi wisata Kota Padang. Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan kritik juga penting untuk meningkatkan kualitas konten dan pelayanan digital pemerintah daerah.
 - 4) Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti topik serupa, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian, baik dari segi metode, informan,

maupun aspek kajian. Selain itu, penelitian dapat difokuskan pada analisis pengalaman pengguna (*user experience*) atau tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah, sehingga hasilnya dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi pengembangan *e-government* di sektor pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ananda, Rusydi., Rafida, Tien. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*.

Medan: Perdana Publishing.

Ferdinan. (2023). *Evaluasi Program Pendidikan Islam* (S. F. Agami (Ed.)).

Kabupaten Solok: Pt Insan Cendekia Mandiri.

Fiantika, Feny Rira. Maharani, A. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: Pt. Global Eksekutif Teknologi (Issue March).

Fikri, M., Hastuti, N., Wahyuningsih, S., Sampul, D., & Wahyuningsih, S. (2019). *Pelaksanaan Evaluasi Program Pendidikan* (M. Fikri (Ed.)). Jakarta: Nulisbuku.

Karso, A. J., Madani, M., & Said, T. G. (2024). *Buku Ajar E-Government*. Purbalingga: Cv.Eureka Media Aksara.

Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (T. Limbong (ed.)). Yayasan Kita Menulis.

Saputra, N. G., Eddyono, F., Fitriana, R., & Sulistiyowati, R. (2024). *Pengantar Pariwisata*. Yogyakarta: Pt Penamuda Media.

Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.

Sulisyawati. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: K-Media.

Stufflebeam, Daniel L, Coryn, C. L. S. (2007). *Evaluation Theory, Models, & Applications*. Amerika: Jossey-Bass

Suriyani, E. (2025). *Governansi Digital*.Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.

Jurnal Artikel:

- Diana, A., Nizar, & Sari, R. (2023). Evaluasi Program Pendidikan. *Jurnal Studi Islam Indonesia (Jsii)*, 1(1), 157–166.
- Elmanda Krisna Jaya, Admaja Dwi Herlambang, & Satrio Hadi Wijoyo. (2019). Evaluasi Kualitas Layanan Website Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi Dengan Metode e-Govqual, Human Organization Technology (HOT) Fit dan Kano Model. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(4), 3608–3616.
- Hajaroh, M. (2018). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan Dan Program (Metode, Nilai Dan Menilai, Penggunaan). *Foundasi*, 1x(1), 27–42.
- Herawati, A. R., & Kusumawati, H. (2020). Evaluasi Pelaporan Keuangan Tahun 2016-2018 Dengan Model Cipp (*Context, Input, Process, Product*) Pada Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan Dan Kebudayaan. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 124–146.
- Karisadini. (2025). Evaluasi Program Pembinaan Kemandirian Di Lapas Perempuan Tangerang Menggunakan Model Cipp. *JPRO*, 6(1), 73–87.
- Mappiare, A. (2023). Evaluasi Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Makassar. *Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Mukhtarudi. Isya, M. Hasan, M. (2022). Faktor-Faktor Hambatan Dalam Pelaksanaan Proyek. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 5(4), 308–317.

Muryadi, A. Dwi. (2017). Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi.

Ilmiah Penjas, 3(1), 1–16.

Munthe, A. P. (2015). Pentingnya Evaluasi Program Di Institusi Pendidikan:

Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan Dan Manfaat. *Scholaria*, 5, 1–14.

Nilawati, Sri. Rasyid, Muhammad Nur Akbar. Mania, S. (2025). Implementasi

Model Evaluasi Cipp Pada Program Praktik Pengalaman Lapangan (Ppl)

Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial*

(*JIPSI*), 4(1), 54–61.

Rizky, Fadlan., Frinaldi, Aldri., Putri, Nora Eka. (2019). Penerapan E-

Government Dalam Promosi Pariwisata Melalui Website Oleh Dinas

Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Padang. *Ranah Research : Journal of*

Multidisciplinary Research and Development 1(3).

Sosiawan, E. A. (2008). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web

Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif. *Proceeding - Seminar Nasional*

Informatika, 88–98. Iyee

Wardhani, W. (2006). Analisis Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance

(GCG) Analisis Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance (GCG).

Universitas Istam Indonesia.

Yakup, A. P., & Haryanto, T. (2019). *Pengaruh Pariwisata Terhadap*

Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia. *Bina Ekonomi*, 23(2), 39–47.

Regulasi: