

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KUALITAS WEBSITE SMART TOURISM KOTA PEKANBARU DALAM  
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN WISATAWAN****SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**DIAN PUTRI UTAMI****NIM :12070522042**

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI S1****JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM****NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU PEKANBARU****2024**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Dian Putri Utami  
 Nim : 12070522042  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Kualitas Website Smart Tourism Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Wisatawan

**DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING**

**Dr. Khairunsvah Purba, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19781025 200604 1 002

Mengetahui

**DEKAN**  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

**KETUA PRODI**  
Administrasi Negara



**Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M**  
NIP. 19700826 199903 2 001

**Dr. Khairunsvah Purba, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19781025 200604 1 002

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Dian Putri Utami  
Nim : 12070522042  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : Kualitas Website Smart Tourism Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Wisatawan  
Tanggal Ujian : 19 Juni 2024

**Tim Penguji**

Ketua Penguji  
Dr. Jhon Afrizal, S. HI, MA

Penguji I  
Afrizal, S.Sos, M.Si

Penguji II  
Dra. Kafrina, M.Si

Sekretaris  
Rony Jaya, S.Sos, M.Si



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :  
 Nomor : Nomor 25/2021  
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dian Putri Utami  
 NIM : 1207052042  
 Tempat/Tgl. Lahir : Bukittinggi, 21 September 2000  
 Fakultas/Pascasarjana : Fakultas ekonomi & ilmu sosial  
 Prodi : Administrasi negara  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Kualitas Website Smart tourism kota Pekanbaru dalam  
 Meningkatkan Mutu pelayanan Wisatawan.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28 Juni 2024  
 Yang membuat pernyataan

NIM : 1207052042

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **KUALITAS WEBSITE SMART TOURISM KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN WISATAWAN**

OLEH:

**DIAN PUTRI UTAMI**

**12070522042**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Smart Tourism Kota Pekanbaru dan dampaknya terhadap peningkatan mutu pelayanan bagi para wisatawan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap website, serta melalui wawancara dengan pengelola dan pengguna website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Smart Tourism Kota Pekanbaru masih memiliki beberapa kelemahan, seperti navigasi yang kurang intuitif, konten yang kurang lengkap, dan kurangnya fitur interaktif. Namun demikian, website ini tetap memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi para wisatawan dengan menyediakan informasi yang relevan dan aksesibilitas yang memadai. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas website Smart Tourism Kota Pekanbaru, seperti penyempurnaan konten, peningkatan interaktivitas, dan perbaikan tampilan antarmuka. Diharapkan bahwa dengan perbaikan tersebut, website ini dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam mempromosikan pariwisata Kota Pekanbaru dan meningkatkan kepuasan wisatawan.*

***Kata Kunci: Kualitas, Website, Smart Tiurism, Mutu Pelayanan, Wisatawan***

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

### THE QUALITY OF SMART TOURISM WEBSITE IN PEKANBARU CITY TO IMPROVE TOURIST SERVICE QUALITY

BY:

**DIAN PUTRI UTAMI**  
**12070522042**

*Tourists This research aims to evaluate the quality of the Pekanbaru City Smart Tourism website and its impact on improving the quality of service for tourists. The research method used is descriptive analysis with a quantitative and qualitative approach. Data was collected through direct observation of the website, as well as through interviews with website managers and users. The research results show that the quality of the Pekanbaru City Smart Tourism website still has several weaknesses, such as less intuitive navigation, incomplete content, and a lack of interactive features. However, this website still makes a positive contribution in improving the quality of service for tourists by providing relevant information and adequate accessibility. This research provides recommendations for improving the quality of the Pekanbaru City Smart Tourism website, such as improving content, increasing interactivity, and improving the interface. It is hoped that with these improvements, this website can become a more effective tool in promoting Pekanbaru City tourism and increasing tourist satisfaction*

**Keyword: Quality, Website, Smart Tourism, Service Quality,**



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "KUALITAS WEBSITE SMART TOURISM KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN WISATAWAN". Kemudian, shalawat beriring salam senantiasa disampaikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kegelapan hingga ke alam yang penuh dengan cahaya iman dari Islam. Penulisan skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengalaman serta pengetahuan penulis. Namun, terdapat banyak pihak yang memberikan semangat dan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Charles dan Ibunda Marlin, orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan do'a restu dan dukungan yang tidak henti-hentinya baik moral maupun moral kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Kamaruddin, S. Sos, M. Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M. Si Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Uin Suska Riau. sekaligus dosen pembimbing skripsi saya yang telah menemani dan membimbing saya untuk sampai pada akhir perjuangan saya dalam menciptakan skripsi ini.
7. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang mempermudah dan memperlancar segala urusan di jurusan.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu yang baik dan bernilai.
9. Kepada teman seperjuangan saya, Cici Elvyta Rahmi , Chairin Faradilla, Wulan Amriani, dan Elsa Nora Faiza, yang mau sama-sama berjuang, saling mendukung, dan saling membantu memberi arahan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini.

Pekanbaru, Mei 2024

Penulis,

**Dian Putri Utami**

**NIM. 12070522042**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>1.5. Sistematika Penulisan.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. E-Government .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Pariwisata.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3. Smart tourism.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4. Pelayanan wisatawan.....</b>	<b>31</b>
<b>2.6. Penelitian Terdalulu.....</b>	<b>41</b>
<b>2.7. Definisi Konsep.....</b>	<b>43</b>
<b>2.8. Konsep Operasional .....</b>	<b>45</b>
<b>2.9. Kerangka Berpikir .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
<b>3.1. JENIS PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
<b>3.2. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....</b>	<b>50</b>
<b>3.3. INFORMAN PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
<b>3.4. TEMPAT DAN WAKTU .....</b>	<b>52</b>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>3.5. SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
<b>3.6. JENIS DAN SUMBER DATA.....</b>	<b>53</b>
<b>3.7. TEKNIK KEABSAHAN DATA.....</b>	<b>54</b>
<b>3.8. TEKNIK ANALISIS DATA .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA PEKANBARU .....</b>	<b>58</b>
<b>4.1 SEJARAH SINGKAT DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA PEKANBARU .....</b>	<b>58</b>
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
<b>1. USABILITY (KUALITAS KEGUNAAN) .....</b>	<b>78</b>
<b>2. INFORMATION QUALITY) KUALITAS INFORMASI.....</b>	<b>94</b>
<b>3. (SERVICE INTERACTION QUALITY). KUALITAS INTERAKSI DAN     KUALITAS LAYANAN.....</b>	<b>101</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>111</b>
<b>6.1 KESIMPULAN.....</b>	<b>111</b>
<b>6.2 SARAN .....</b>	<b>112</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1Beberapa peran utama website dalam industri pariwisata .....	30
Tabel 2. 2Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 2. 3Konsep Operasional .....	47
Tabel 3. 1Informan penelitian .....	52



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah Salah satu sector yang berperan penting dalam meningkatkan pendapatandi Indonesia adalah bidang Pariwisata. Negara Indonesia yang terdiri dari ribuan pulaudandikelilingi oleh samudera, memiliki potensi pariwisata yang besar. Indonesia memiliki beraneka ragam kekayaan alam yang menampilkan keindahan tersendiri, serta memiliki beraneka ragam suku, adat istiadat/ tradisi, Bahasa daerah, kuliner dan kebudayaandaerah. Karena memiliki potensi wisata yang besar, maka harus dilakukan peningkatanusahpariwisata di Indonesia. Dari potensi wisata ini jika dikelola dan dikembangkan denganbaik, mampu meningkatkan lapangan kerja, mengurangi angka pengangguran dan pendapatannasional.(Stephanie Rosanto, Verryka Chainarta, Jurusan Pariwisata, Universitas Bunda Mulia)

Industri pariwisata Indonesia merupakan sektor yang paling efektif dalam meningkatkan penerimaan devisa negara, menurut Bank Indonesia (BI). Faktor tersebut tidak hanya menyangkut kualitas sumber daya manusia (SDM) tetapi juga letak geografis, seperti luasnya wilayah Indonesia dan keanekaragaman kekayaan alam, budaya, kuliner, dan kekayaan lain yang dimilikinya. Daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara adalah keberagaman sumber daya yang dimiliki. Saat ini, Indonesia memiliki potensi dalm berbagai destinasi yang eksotis dan menarik, tidak hanya mencakup keindahan alam yang beragam, tetapi juga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menawarkan pengalaman wisata budaya dan sejarah yang kaya. yang menarik di setiap pelosok negeri, yang terkenal dari Sabang hingga Merauke semakin diperkaya dengan kehadirannya. dari ratusan suku budaya. (Adenisa Oliya Rahma, 2020)

Salah satu strategi yang efektif untuk menarik minat masyarakat untuk berwisata adalah dengan mempermudah transaksi selama berwisata menuju tempat tujuan dan di tempat wisata. Hal ini mencakup pemesanan tiket dan akomodasi, pembayaran transportasi dan transaksi di tempat wisata. Dengan kemajuan dan inovasi teknologi di industri keuangan, wisatawan semakin banyak melakukan transaksi keuangan online melalui Internet. Namun pembayaran online memerlukan dukungan saluran sistem pembayaran yang dapat mendukung transaksi pembayaran menggunakan instrumen pembayaran dari berbagai negara (Rakhma Fatmaningrum, 2019 hal. 12).

Secara geografis, Pekanbaru memainkan peran penting sebagai persimpangan tiga negara berkembang: Indonesia, Malaysia dan Singapura. Kota ini terletak di Pulau Sumatera bagian tengah dan dapat diakses ke berbagai tujuan melalui jaringan transportasi darat, termasuk jalur Sumatera Timur. Oleh karena itu, Pekanbaru dianggap sebagai pintu gerbang penting bagi para wisatawan.

Berdasarkan survei terhadap penerapan e-Government di berbagai negara oleh United Nations (UN) atau Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2022, Indonesia berada pada ranking 77 dari 193 negara. Capaian tersebut meningkat 11 peringkat dari tahun 2020 yang berada pada ranking 88.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daIndeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Pekanbaru mengalami kenaikan signifikan pada tahun 2023. Indeks SPBE Kota Pekanbaru naik menjadi 3,42 dengan predikat baik. Kenaikan Indeks SPBE Pekanbaru signifikan dibanding tahun 2022 lalu yakni 2,83. Hal tersebut sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) No.13 tahun 2024 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Instansi Pusat dan Daerah tahun 2023. Pada surat keputusan itu terdapat hasil evaluasi dari instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Mereka memperoleh nilai indeks dan prediket SPBE sesuai hasil evaluasi. Penjabat (Pj) Walikota (Wako) Pekanbaru Muflihun menyambut baik hasil positif tersebut. Ia mengapresiasi kinerja seluruh OPD di lingkungan pemerintah kota sehingga Indeks SPBE mengalami peningkatan signifikan.

No	Nama Instansi	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Provinsi Riau	3,01	Baik
2	Pemerintah Kab. Kampar	2,96	Baik
3	Pemerintah Kab. Bengkalis	2,70	Baik
4	Pemerintah Kab. Indragiri Hulu	2,88	Baik
5	Pemerintah Kab. Indragiri Hilir	2,23	Cukup
6	Pemerintah Kab. Pelalawan	2,27	Cukup
7	Pemerintah Kab. Rokan Hulu	2,64	Baik
8	Pemerintah Kab. Rokan Hilir	2,50	Cukup
9	Pemerintah Kab. Siak	3,01	Baik
10	Pemerintah Kab. Kuantan Singingi	2,96	Baik
11	Pemerintah Kab. Kepulauan Meranti	2,74	Baik
12	Pemerintah Kota Pekanbaru	3,42	Baik
13	Pemerintah Kota Dumai	3,43	Baik

Sumber: Surat Keputusan Menteri PANRB No. 13/2024.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memanfaatkan lokasinya yang strategis, Pekanbaru memiliki potensi wisata yang beragam antara lain rekreasi, alam, budaya, minat khusus, religi, sejarah dan belanja. Salah satu potensi wisata yang ada di Pekanbaru yaitu danau kayangan atau biasa disebut danau buatan yang terletak di daerah rumbai Pekanbaru. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang serius untuk meningkatkan minat dan jumlah pengunjung di Kota Pekanbaru. Mengingat potensi wisata Pekanbaru dan lokasinya yang strategis, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru telah menyusun berbagai strategi untuk menarik wisatawan berkunjung ke kota tersebut (Yuanitha Octaviani<sup>1</sup>, Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si<sup>2</sup>, Ari Kresnaputra, 2012 hal.1). Salah satu langkah kunci dalam upaya pariwisata ini adalah pengenalan konsep "Smart Tourism" melalui Peraturan Walikota (PERWAKO) Kota Pekanbaru Nomor 62 Tahun 2022 tentang Sistem Data dan Informasi Kepariwisata Aplikasi Smart Tourism. Gretzel (2011) mengemukakan bahwa konsep pariwisata cerdas merupakan langkah evolusi teknologi informasi di bidang pariwisata, tingkat fisik dan pengelolaan pariwisata beralih ke bidang digital dan mencapai tingkat inovasi cerdas. Lebih lanjut, pariwisata cerdas berakar pada penerapan teknologi untuk mengumpulkan data dalam skala besar (atau disebut big data) untuk menciptakan nilai tambah, yang melibatkan perangkat pintar, sensor, media sosial, dan teknologi seluler (Çeltek, 2020).

Menteri Pariwisata, Arief Yahya menjelaskan tren saat ini baik personal, mobile dan interactive sudah serba digital. Penggunaan teknologi digital ini dianggap empat kali lebih efektif dibandingkan media konvensional. "Aneh kalau kita tidak digital. Customer kita sudah berubah, 70 persen search and research sudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digital,” ujar Arief, pada Seminar Nasional Pariwisata Era Ekonomi Digital di Balaiung Soesilo Sudarman, Kementerian Pariwisata, Jakarta Pusat, Senin (30/7/2018)

Dengan dibuatnya website [smarttourism.pekanbaru.go.id](http://smarttourism.pekanbaru.go.id), tujuannya tidak hanya memberikan informasi guna memperkuat citra pariwisata dan mendukung pemerataan kunjungan wisatawan, namun juga mengukur keberhasilan dalam merangsang minat dan mendorong calon wisatawan untuk berkunjung ke Kota Pekanbaru dalam jangka waktu yang lama. Dalam konteks pariwisata Kota Pekanbaru sebagai salah satu kota di Indonesia mempunyai potensi wisata yang sangat luar biasa, dengan berbagai daya tarik budaya, alam, dan sejarah.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Pekanbaru membuka pintu pariwisata ke seluruh mancanegara. Website ini memberikan akses yang mudah bagi wisatawan dalam menjelajahi potensi wisata di Pekanbaru. "Melalui website ini, mereka dapat mempelajari informasi lengkap mengenai destinasi wisata yang ada," kata Kepala Disbudpar Pekanbaru Masriyah, Jumat (17/11/2023). Berdasarkan data Disbudpar, sekitar 112.061 wisatawan lokal dan 190 wisatawan mancanegara data ke Pekanbaru pada Januari 2023. Pada Februari 2023, terdapat 90.031 wisata lokal dan 244 wisatawan mancanegara.

"Keberhasilan website ini tidak hanya meningkatkan daya tarik destinasi wisata. Tetapi, website ini juga memperkuat citra Pekanbaru sebagai tujuan wisata yang ramah dan terkini," ujarnya. Dihadapkan, kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara menjadi potret positif atas upaya pengembangan pariwisata. Sistem

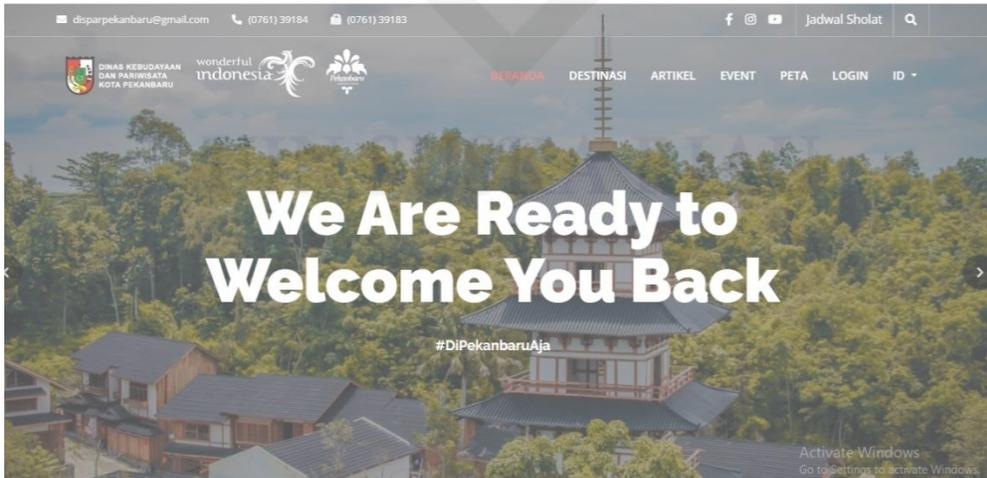
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informasi Smart Tourism telah membuka pintu bagi perkembangan pariwisata Pekanbaru ke arah yang lebih modern."Kami pastikan pengalaman wisata yang memuaskan bagi setiap pengunjung yang datang. Sistem Informasi Smart Tourism adalah langkah revolusioner bagi pariwisata Pekanbaru,"(Masriyah dlm Riau1Com)

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru meluncurkan platform online smarttourism.pekanbaru.go.id. Di era digital saat ini, website menjadi salah satu sarana utama dalam mempromosikan destinasi wisata. Website smarttourism.pekanbaru.go.id merupakan sumber informasi utama mengenai tempat wisata, akomodasi, restoran dan aktivitas di Kota Pekanbaru. Namun, kesuksesan sebuah situs web perjalanan tidak hanya bergantung pada jumlah informasi yang diberikan, namun juga pada kualitasnya.

Berikut tampilan dari website smarttourism.go.id:



Sumber: Website Smart Tourism.go.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas website perjalanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat wisatawan untuk mengunjungi suatu destinasi tertentu. Situs web berkualitas tinggi harus memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan, menyajikan informasi yang relevan, dan mudah dinavigasi. Keberhasilan sebuah situs web juga bergantung pada daya tanggap, keamanan, dan pemenuhan standar aksesibilitas web yang baik. Menurut Yeoman dan Yu (2012), dalam konteks pariwisata cerdas, manfaat bagi wisatawan adalah tersedianya informasi produk pariwisata terkini dan mudah diakses melalui berbagai platform teknologi dan antarmuka pengguna yang ramah pengguna.

Jumlah pengunjung Website smart tourism.pekanbaru.go.id

1.1.1 PENGUNJUNG	
Hari Ini	: 1
Minggu Ini	: 5
Bulan Ini	: 3
Tahun Ini	: 659
Total Pengunjung	: 3.569

Sumber: Website Smarttourism.pekanbaru.go.id

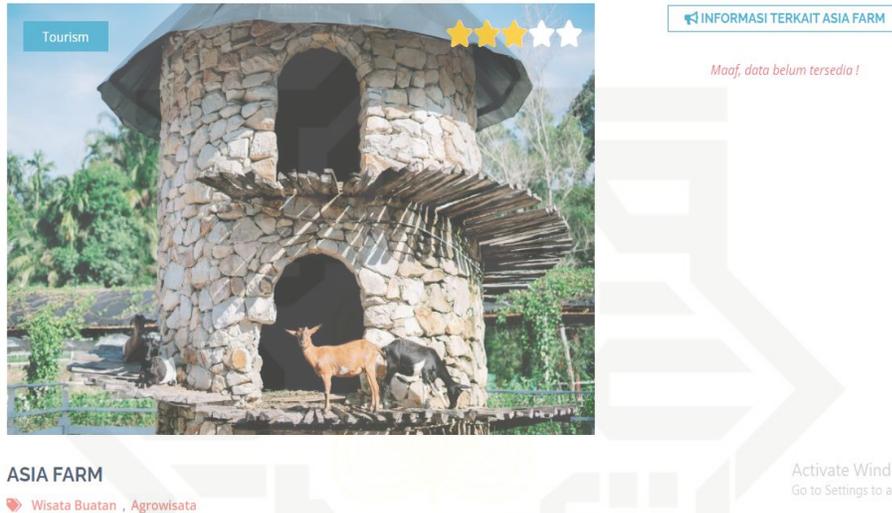
Dibalik hal tersebut, berdasarkan pra-penelitian dan observasi peneliti di website Smarttourism.pekanbaru.go.id ditemukan beberapa permasalahan. Saat ini, beberapa fitur masih belum tersedia, misalnya,

1. ada beberapa destinasi wisata yang belum memunculkan objek objek/destinasi wisata nya, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini, objek wisata “Asia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

farm” tidak memiliki fitur destinasi wisata apa saja yang tersedia di tempat pariwisata tersebut.



Sumber: Website Smart Tourism.go.id

2. dalam website smart tourism.pekanbaru.go.id tidak tersedia contact person ataupun layanan aduan seperti kritik dan saran untuk pengguna. Forum chat/tempat untuk menyalurkan kritik dan pesan harus menggunakan akun google, dan pada saat wisatawan mencoba login menggunakan akun google mereka, web nya tidak tersedia lagi/Not Found.
3. Website smart tourism sudah menyediakan peta/navigasi yang mengarahkan ke google maps, ,tetapi juga ada beberapa destinasi yang tidak memiliki peta ke arah rute tujuan, dan saat mencoba klik tautan maps, rute tidak tersedia.
4. Dalam profil beranda ada tautan event untuk melihat event apa saja yang ada di pekanbaru belakangan ini, yang penulis dapati hanya ada event pada Tahun 2021. Event yang tersedia hanya ada pada bulan februari yaitu malay music

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

festival. sedangkan untuk bulan januari, maret hingga desember itu tidak ada event yg tersedia.

5. Dalam beranda website, ada informasi untuk login, saat penulis mencoba login, email dan password tidak di temukan, disini penulis pun tidak menemukan cara untuk membuat akun/daftar di website tersebut.
6. Penulis menemukan menu link ID untuk dapat men terjemah kan bacaan pada website tersebut, tetapi ternyata website tersebut tidak dapat di terjemahkan.
7. karna website ini masih terbilang baru, jadi besar harapan penulis untuk mendapatkan gambar gambar destinasi terbaunya, contoh nya pada mesjid agung annur ini, sekarang sudah banyak memiliki perubahan yang sangat bagus, tetapi pada website nya tidak ada gambar terbaru tentang destinasi ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka Penulis tertarik Untuk melakukan Penelitian di Dinas Paariwisata Dan Kebudayaan Pekanbaru, dengan judul “Kualitas Website Smart Tourism Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Wisatawan”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan masalahnya, yakni, Bagaimana kualitas website smarttourism.pekanbaru.go.id dalam konteks meningkatkan Sektor pariwisata di Pekanbaru ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Website Smarttourism.Pekanbaru.go.id guna Meningkatkan Sektor Pariwisata Di Pekanbaru?

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat membantu mengembangkan teori kualitas website, terutama dalam konteks industri pariwisata. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan baru tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas website dan bagaimana kualitas tersebut berdampak pada minat berkunjung wisatawan

### 1.5. Sistematika Penulisan

Dengan tujuan memudahkan pemahaman terhadap tulisan ini, penulis akan memisahkan menjadi enam bab, yang diantara bab tersebut dapat dirangkum sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan akan membahas secara mendalam sejarah permasalahan, konseptualisasi, tujuan dan manfaat penelitian, serta teknik penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Pustaka berisi tentang landasan teori, definisi konsep serta penelitian terdahulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas topik-topik berikut: desain penelitian, tempat penelitian, sampel, populasi, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, dan pendekatan analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini di uraikan mengenai gambaran umum tempat penelitian yaitu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pekanbaru.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan memaparkan mengenai penelitian yang telah dilakukan, menguraikan, menganalisis, dan mengevaluasi data penelitian dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai dasar penguat penelitian.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, batasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. E-Government

Istilah e-Government mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama teknologi, internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “customer”-nya. (Dalam Siti Mutia, 2015). E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, dengan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dalam penyampaian layanan (Forman, 2005)

Menurut Kesuma, (2012) *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-government* Merupakan proses penggunaan teknologi Infoemasi Dan Komunikasi Daklam Penyelenggaraan Roda Pemerintahan (Ewa Ziembra et al,2016:Issac,2020) *E-Government* pada intinya merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *E-Government* di atas, yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Menurut Indrajit (2006), manfaat terpenting dari implementasi *E-government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (accountable) bagi warganya. Selain akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

*E-government* adalah penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dengan tujuan menciptakan komunikasi efektif antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis, dan pihak-pihak lain yang terlibat, sehingga pelayanan dapat disampaikan secara cepat dan akurat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES No. 3 tahun 2003 sebagai langkah lanjutan untuk mendukung implementasi *e-government* dengan fokus meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, terutama dalam penyediaan informasi, serta menciptakan good governance. Secara singkat, tujuan *e-government* adalah membentuk suatu jaringan komunikasi antara masyarakat, sektor swasta, dan entitas pemerintah lainnya, dengan harapan dapat meningkatkan kelancaran interaksi, transaksi, dan layanan.

Perkembangan *E-Government* di suatu negara menurut Layne dan Lee dalam Wahid dapat ditinjau dari beberapa tahap evolusi, yaitu dimulai dengan kehadiran pemerintah dalam bentuk web yang menyediakan informasi dasar dan relevan bagi publik (2008:H-39) *E-Government* merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54),

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Menurut Indrajit (2002:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain)

## 2.2. Pariwisata

Secara etimologis, pariwisata terdiri dari kata 'wisata' yang berarti perjalanan (traveling); kata wisatawan yaitu orang yang melakukan perjalanan (traveler), dan kepariwisataan yaitu kegiatan atau segala sesuatu sehubungan dengan pariwisata. Kegiatan pariwisata membawa pengaruh sosial, ekonomi dan kebudayaan yang timbul sebagai efek dari perjalanan wisata. Mason (1990) mengatakan bahwa *pariwisata* adalah perpindahan sementara ke beberapa tempat tujuan selain tempat kerja dan tempat tinggal. Perjalanan berwisata dilakukan minimal 24 jam dan maksimal 6 bulan dengan orientasi untuk kesenangan, kesehatan, rekreasi, pendidikan, pahala, prestise dan relaksasi di tempat tujuan wisata. Sebagai bentuk rekreasi, hiburan, penyegaran fisik dan psikis sangat diperlukan wisatawan melalui perjalanan wisata ke beberapa tempat tujuan wisata (McIntosh dan Gupta, 1980). Menurut Kodhyat (1998) *pariwisata* adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dikemukakan bahwa pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. Istilah pariwisata pertama kali digunakan pada tahun 1959 dalam Musyawarah Nasional Turisme II di Tretes, Jawa Timur. Istilah ini dipakai sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengganti kata Turisme sebelum kata pariwisata diambil dari bahasa Sansekerta

Sedangkan Gamal (2002), *pariwisata* didefinisikan sebagai bentuk. suatu proses kepergian sementara dari seorang, lebih menuju ketempat lain diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan baik karena kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain. Selanjutnya Burkart dan Medlik (1987) menjelaskan pariwisata sebagai suatu trasformasi orang untuk sementara dan dalam waktu jangka pendek ketujuantujuan di luar tempat di mana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatankegiatan mereka selama tinggal di tempat-tempat tujuan itu

Menurut Pendit (1994), ada beberapa jenis pariwisata yang sudah dikenal, antara lain:

1. Pariwisata Budaya: Jenis pariwisata ini fokus pada eksplorasi dan pengalaman unsur-unsur budaya suatu tempat, seperti seni, arsitektur, tradisi, dan sejarah. Wisatawan yang tertarik pada pariwisata budaya sering mengunjungi museum, situs bersejarah, pertunjukan seni, dan perayaan budaya.
2. Pariwisata Sejarah: Pariwisata sejarah berfokus pada penelusuran sejarah suatu tempat dan pengalaman aspek-aspek sejarahnya. Wisatawan dalam kategori ini sering mengunjungi situs-situs bersejarah, monumen, kastil, dan bangunan bersejarah lainnya.
3. Pariwisata Alam: Pariwisata alam berkaitan dengan pengalaman alam dan lingkungan. Ini melibatkan aktivitas seperti hiking, bersepeda gunung,

berkemah, dan menjelajahi alam liar. Wisatawan alam biasanya mencari keindahan alam, keanekaragaman hayati, dan petualangan di alam terbuka.

4. **Pariwisata Pantai:** Pariwisata pantai adalah jenis pariwisata yang berfokus pada tujuan wisata yang terletak di sepanjang pantai. Wisatawan pantai mencari kegiatan seperti berjemur, berenang, selancar, dan bersantai di pantai.
5. **Pariwisata Petualangan:** Pariwisata petualangan menekankan pengalaman yang berani dan berpetualang. Ini mencakup aktivitas seperti panjat tebing, rafting, parasailing, dan ekspedisi ke daerah-daerah terpencil.
6. **Pariwisata Religi:** Pariwisata religi berkaitan dengan perjalanan ke tujuan religi atau suci. Wisatawan dalam kategori ini melakukan ziarah ke tempat-tempat suci, kuil, gereja, atau masjid untuk tujuan spiritual dan religius.
7. **Pariwisata Kesehatan dan Kebugaran:** Jenis pariwisata ini fokus pada kesehatan, kebugaran, dan pemulihan. Ini mencakup perjalanan ke spa, resor kesehatan, dan tujuan yang menawarkan program kesehatan dan relaksasi.
8. **Pariwisata Kuliner:** Pariwisata kuliner adalah tentang mengeksplorasi makanan dan budaya kuliner di berbagai tujuan. Wisatawan kuliner mencari pengalaman mencicipi hidangan khas, memasak lokal, dan menjelajahi pasar makanan tradisional.
9. **Pariwisata Belanja:** Jenis pariwisata ini melibatkan wisatawan yang tertarik untuk berbelanja di tujuan mereka. Ini mencakup berbelanja di pusat perbelanjaan, pasar tradisional, dan toko-toko lokal.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Pariwisata Bisnis: Pariwisata bisnis atau konvensi adalah ketika wisatawan bepergian untuk tujuan bisnis, seperti menghadiri konferensi, pertemuan, atau pameran dagang.

Pendit menggambarkan bahwa berbagai jenis pariwisata ini mencerminkan minat, preferensi, dan motivasi beragam dari wisatawan. Pemahaman tentang jenis-jenis pariwisata ini penting dalam perencanaan dan pengembangan destinasi pariwisata, karena membantu destinasi untuk menyediakan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan wisatawan.

### 2.3. Smart tourism

Kehadiran teknologi dalam industri pariwisata telah menciptakan lingkungan baru bagi industri pariwisata. Istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan situasi ini adalah “pariwisata cerdas”. Konsep smart city ini juga dapat diterapkan pada industri pariwisata yang sering disebut dengan smart Tourism (Liu & Liu 2016). Pariwisata cerdas adalah salah satu elemen kunci dari konsep kota pintar dan komponen penting dari ekonomi cerdas. Menurut (Yeoman dan Yu (2012), pariwisata cerdas memberikan manfaat kepada wisatawan dengan menyediakan informasi terkini dan mudah diakses mengenai produk pariwisata melalui berbagai platform teknologi yang dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna bagi pengguna.

Konsep pariwisata cerdas juga diusulkan oleh British Smart Tourism Organization pada tahun 2011 (Li et al, 2017). Banyak kota di negara-negara Asia yang berhasil menerapkan pariwisata cerdas. Saat ini, negara-negara maju di Asia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti Korea Selatan, Tiongkok, dan Taiwan sangat tertarik untuk mengadopsi konsep pariwisata cerdas untuk meningkatkan daya saing industri pariwisata mereka sendiri (Gretzel et al, 2015). Indonesia sendiri adalah salah satunya. Kota yang terkenal dengan perkembangan cerdas dan tujuan wisatanya adalah Kota Semarang. Perkembangan pariwisata di Kota Semarang mengadopsi perkembangan informasi dan teknologi terkini. Berikut pengenalan implementasi smart pariwisata di Kota Semarang.

Aplikasi WisSemar merupakan layanan publik Pemerintah Kota Semarang dan berperan sebagai pemandu wisata di Kota Semarang. Aplikasi ini dirilis di Google Play Store pada 29 Desember 2016. WisSemar menyediakan konten melalui layanan aplikasi mobile dengan menggunakan teknologi augmented reality (AR) pada smartphone Android, sehingga memungkinkan pengguna melihat lokasi secara real-time dari lokasi pengunjung. Aplikasi ini memiliki tiga fungsi utama yaitu kamera AR, registrasi dan pemindaian kode QR. Kamera AR memberikan informasi lokasi destinasi Semarang dan tempat-tempat populer sehingga memudahkan pengguna dalam mencari destinasi wisata yang diinginkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: aplikasi wis semar

My Semarang Travel Guide adalah aplikasi berbasis Android multi bahasa yang memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menjelajahi Kota Semarang. Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dan telah tersedia di Google Play Store sejak 5 Maret 2019. Fungsionalitas aplikasi mencakup peta, informasi tentang daya tarik wisata unggulan, event dan festival, seni dan pertunjukan, budaya dan warisan sejarah, aktivitas luar ruang, serta city tour dan jalan-jalan, semuanya dirancang untuk memudahkan pengguna atau wisatawan dalam mencari destinasi di Kota Semarang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



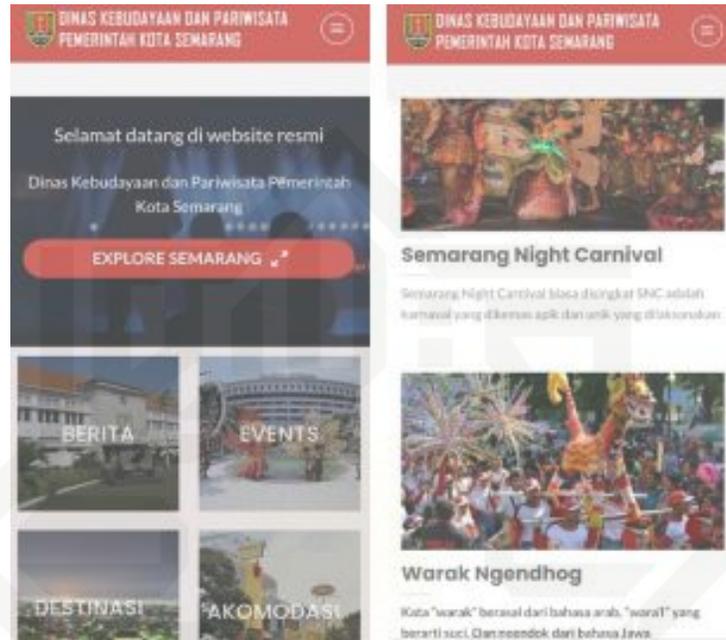
Sumber: Aplikasi Semarang

Situs resmi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, yaitu [Wisata.semarangkota.go.id](http://Wisata.semarangkota.go.id), menampilkan video latar belakang untuk beberapa objek wisata di Kota Semarang. Informasi yang disajikan meliputi jadwal acara yang diadakan di Kota Semarang, destinasi wisata seperti alam, belanja, kuliner, keagamaan, budaya, dan desa wisata. Selain itu, situs ini juga menyediakan tautan ke saluran YouTube yang berisi video terkait kegiatan pariwisata di Kota Semarang.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Aplikasi Semarang

Kata "website" berasal dari istilah World Wide Web, yang merujuk pada layanan yang dapat diakses oleh pengguna komputer yang terhubung ke jaringan internet. Sebuah website adalah aplikasi khusus yang berjalan di atas platform atau sistem operasi browser. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, website merujuk pada halaman informasi yang dapat diakses secara daring dan tersedia di seluruh dunia selama terhubung dengan jaringan internet. Website umumnya mengandung berbagai format seperti teks, gambar, tabel, grafik, kutipan, video, musik, dan format visual lainnya, yang dirancang untuk menarik perhatian pengunjung situs tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut adalah beberapa peran utama website dalam industri pariwisata:

**Tabel 2. 1**  
**Beberapa peran utama website dalam industri pariwisata**

PERAN WEBSITE	PENJELASAN
Media Promosi	Website menjadi salah satu sarana promosi yang sangat efektif dalam sektor pariwisata. Dengan menggunakan website, destinasi pariwisata dapat memperlihatkan pesonanya, menampilkan gambar-gambar menarik, dan menjelaskan pengalaman yang dapat dinikmati oleh para wisatawan. Hal ini berperan penting dalam menarik perhatian calon wisatawan dan memiliki dampak pada keputusan mereka untuk berkunjung ke destinasi tersebut.
Sumber Informasi	Website pariwisata berfungsi sebagai sumber informasi krusial bagi para wisatawan dengan menyajikan berbagai informasi terkait atraksi wisata, opsi akomodasi, pilihan restoran, transportasi, agenda acara, serta beragam kegiatan yang dapat diikuti di destinasi tersebut. Akses mudah terhadap informasi ini memungkinkan wisatawan untuk memperoleh pemahaman yang baik sebelum melakukan perjalanan mereka.
Pemesanan dan Reservasi	Sebagian besar situs web pariwisata juga menyediakan fasilitas bagi para wisatawan untuk melakukan pemesanan dan reservasi secara daring. Layanan ini mencakup pemesanan kamar hotel, tiket transportasi, reservasi meja restoran, dan pembelian tiket masuk ke berbagai atraksi.
Konten Interaktif	Situs web pariwisata seringkali mengandung elemen interaktif, seperti ulasan dari pengguna, peta interaktif, galeri foto, dan video. Hal ini membantu para wisatawan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang destinasi tersebut dan merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.
Konektivitas Sosial	Website pariwisata sering menyertakan konten

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	interaktif, seperti ulasan pengguna, peta interaktif, galeri foto, dan video
Informasi Terkini	Website dapat memberikan informasi terkini kepada wisatawan, seperti cuaca saat ini, acara khusus, dan pembaruan tentang atraksi tertentu. Ini memungkinkan wisatawan untuk merencanakan perjalanan mereka sesuai dengan situasi yang sedang berlangsung
Pemasaran dan Branding	Website dapat digunakan untuk membangun citra dan merek destinasi pariwisata. Ini mencakup desain yang menarik, pesan-pesan pemasaran yang kuat, dan konten yang mempromosikan uniknya destinasi tersebut.

Sumber: Data Olahan Tahun 2023

Di era digital ini, website tidak hanya berperan sebagai tambahan dalam industri pariwisata, melainkan juga menjadi unsur utama dalam upaya promosi, pelayanan, dan pengalaman wisatawan. Kualitas sebuah website yang baik dapat meningkatkan daya tarik destinasi, efisiensi operasional, dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi para pengunjung.

**2.4. Pelayanan wisatawan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Menurut Davidow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (customer) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & Sugiyanto, 2001; 4). Sedangkan hakikat dari customer service atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179).

Pelayanan Pariwisata adalah suatu cara yang dilakukan oleh seseorang atau individu dalam memenuhi kebutuhan tamunya, dengan cara mencurahkan segenap kemampuannya, perasaan dan ketrampilannya yang dimiliki sehingga tercapai tujuan yaitu diperoleh kepuasan yang dirasakan oleh orang yang dilayaninya. Sektor pariwisata yang memiliki karakteristik usahanya lebih banyak bersifat jasa, maka peran dari SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan faktor yang strategis, karena melalui sumber daya manusia yang kompeten akan tercipta suatu proses pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain mampu memberikan nilai (value) berupa kepuasan bagi pihak yang menerima pelayanan jasanya (wisatawan).

#### Langkah Peningkatan Pelayanan Wisata yang Berkualitas.

1. Memberikan informasi, akomodasi, destinasi destinasi yang benar dan akurat.
2. Lancarkan sikap yang positif kepada para wisatawan, melalui : Penampilan yang bersih, rapi dan menarik, karena kesan pertama sangat penting.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Lakukan komunikasi yang berhasil guna, secara ramah dan penuh persahabatan melalui bentuk komunikasi lisan, non- verbal maupun bahasa tubuh.
4. Menemukan, kenali dan mengantisipasi kebutuhan wisatawan sebagai pelanggandan cara : memberikan perhatian yang cukup, memahami kebutuhan dasar dari para wisatawan (bantuan, respek, keamanan, kenyamanan).
5. Mendengarkan secara trampil.
6. Mengantisipasi kebutuhan wisatawan.
7. Memiliki sifat empati.
8. Mengambil langkah ekstra dalam memberikan pelayanan.
9. Mengupayakan agar wisatawan yang sulit di tangani berpihak kepada kita.
10. Mempersiapkan hal - hal yang tak terduga.
11. Menangani keluhan wisatawan dengan baik.
12. Mengupayakan dapat menjual secara efektif produk wisata yang dimiliki enam kriteria kualitas pelayanan yang baik:
  - Terampil dan Profesional
  - Perilaku Dan Sikap
  - Kemudahan Dan Fleksibilitas
  - Keterandalan dan Kepercayaan
  - Upaya Memperbaiki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Reputasi Dan Kredibilitas

Oleh karena itu, peran website smart tourism kota pekanbaru ini tidak lain adalah sebagai penunjang keberhasilan pelayanan wisatawan tersebut, karena dengan adanya layanan informasi yang di dapatkan wisatawan di websitet itu, dapat menunjang kepuasan wisatawan yang lebih maksimal saat mendatangi tempat wisata tersebut.

## 2.5. Teori Model Kualitas Website (WebQUAL)

Menurut Robert A. Laitch dan K. Roscoe Bavis sistem informasi dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan±laporan yang diperlukan. Untuk dapat melakukan pertukaran data atau informasi, maka diperlukan suatu aplikasi sebagai penghubung kepada pengguna. Aplikasi tersebut berbasis online salah satunya adalah website.

Website yang dibangun dengan tujuan mengorganisasi data akademik. Pengguna sistem informasi akademik adalah mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Suatu sistem yang baik adalah sitem yang dievaluasi terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir Pengukurankualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang user satisfaction (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari User Satisfaction (Kepuasan Pengguna).

Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah WebQual4.0. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi 4 saat ini. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variable, yaitu Usability, Information Quality, Service Interaction Quality, overall [17]. Semuanya merupakan pengukuran User Satisfaction (kepuasan pengguna) terhadap kualitas dari website tersebut. Dari hasil pengukuran tersebut, diharapkan bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan popularitas dari website dan juga memunculkan rekomendasi untuk para developer dan pengelola untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan website sistem informasi akademik universitas. Berdasarkan (Levis, et al., 2008), salah satu definisi kualitas adalah totalitas karakteristik dari suatu entitas yang menanggung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan yang tersirat. Dua persyaratan untuk evaluasi website muncul dari definisi ini yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Evaluasi umum dari seluruh karakteristik website.
2. Seberapa baik situs memenuhi kebutuhan spesifik..

Disebutkan pula bahwa kualitas website mungkin berhubungan dengan kriteria seperti ketepatan waktu, kemudahan navigasi, kemudahan akses dan penyajian informasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Yaghoubi, et al., 2011) dalam Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence digunakan model WebQual untuk mengevaluasi kualitas website berdasarkan perspektif pengguna. Terdapat beberapa versi dari model WebQual dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian yaitu sebagai berikut

- WebQual1.0, terdiri atas 4 variabel yaitu Usefulness, Easy of Use, Entertainment, dan Interaction. WebQual versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas Informasi, tetapi lemah dalam Service Interaction.
- WebQual 2.0 , terbagi dalam 3 area yang berbeda yaitu Quality of Website, Quality of Information, dan Quality of Service Interaction. Pada WebQual 2.0 dikembangkan aspek interaksi dengan mengadopsi kualitas pelayanan.
- WebQual 3.0 diuji mengidentifikasi 3 variabel atas kualitas website commerce yaitu Usability, Information quality, dan Quality of ServiceInteraction.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- WebQual 4.0 diperoleh dari pengembangan WebQual versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari SERVQUAL. WebQual 4.0 terdiri dari 3 variabel yaitu Usability, Information, Service Quality.

Kualitas yang diidentifikasi dalam WebQual 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website di WebQual 2.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama ServQual, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari WebQual dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan eskpektasi pelanggan. Pengembangan WebQual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen WebQual 1.0 . Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisis terhadap instrumen ServQual dan membuat perbandingan rinci antara ServQual dan WebQual 1.0. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus,

Hasilnya sebagian besar pertanyaan pertanyaan kunci dalam ServQual tidak sesuai dengan WebQual 2.0, jumlah instrumen dengan 24 pertanyaan tetap dipertahankan (Barnes dan Vidgen, 2001). WebQual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk WebQual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan website sebagai artefak perangkat lunak. Semua kualitas dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas website, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru WebQual 3.0 telah diuji dalam domain lelang online. Analisis dari hasil WebQual 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain website, semisal penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas informasi adalah kualitas isi website, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi. Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu website, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website (Barnes dan Vidgen, 2001). Kegunaan telah menggantikan kualitas website di WebQual versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsinya daripada pembuat website. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abstraksi dua dimensi lain dari WebQual, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatik tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan website : Apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis website?

### Pandangan islam

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. (QS. Ar-Ra'd 13: Ayat 11)”

Dalam ayat diatas disebutkan untuk mengubah keadaan menjadi baik harus dimulai dengan diri sendiri sampai Allah yang mengubah keadaan tersebut. Begitu pula dalam hal kualitas website guna meningkatkan mutu pelayanan, setiap individu atau organisasi yang ada di instansi pemerintahan harus bertekad melakukan inovasi supaya mengarah ke mutu kualitas layanan yang jauh lebih baik, agar layanan itu dapat memuaskan masyarakat.

Adapun dalil yang mempunyai hubungan terhadap sebuah usaha dalam inovasi pelayanan pemerintah ada pada hadist Nabi yang secara tersirat mendorong berinovasi. Rasulullah bersabda:

أَنْتُمْ أَعْلَمُ بِأَمْرِ دُنْيَاكُمْ

Artinya: “Kamu lebih mengetahui urusan duniamu. (HR. Muslim, no. 2363)”

Didalam hadist Nabi tersebut terdapat pesan yang tersirat dimana dalam hal perkara duniawi manusia dibebaskan berkreasi, berinovasi, dan menciptakan sesuatu yang mempunyai manfaat untuk pribadi sendiri ataupun untuk pihak lain. Contoh didalam dunia pemerintahan berinovasi untuk memudahkan urusan orang banyak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah suatu hal yang dituntut dan menjadi keharusan karna dampaknya begitu luas. Dan inovasi didalam pelayanan publik terus dituntut lebih berkembang seiring dengan kompleksnya permasalahan yang dialami masyarakat kedepannya.

Orang-orang yang diberikan wewenang untuk mengelola urusan masyarakat luas mengemban tanggung jawab yang besar yaitu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat luas. Termasuk pelayanan yang baik adalah mempermudah urusan publik. Ada satu hadits dimana Rasulullah berdo'a keburukan dan kebaikan bagi para pemimpin atau orang-orang yang mengurus urusan orang banyak:

اللَّهُمَّ، مَنْ وَلِيَ مِنْ أُمَّتِي شَيْئًا فَشَقَّ عَلَيْهِمْ، فَاشْفُقْ عَلَيْهِ، وَمَنْ وَلِيَ مِنْ أُمَّتِي شَيْئًا فَرَفَقَ بِهِمْ، فَارْفُقْ بِهِ

Artinya: “Ya Allah, barang siapa yang mengurus urusan dari umatku, lalu dia membuat susah umatku, maka susakanlah dia. Dan siapa saja yang mengurus urusan dari umatku, lalu ia sayang pada umatku, maka sayangilah ia. (HR. Muslim, no. 1828)”

Maksud dari hadist tersebut adalah terdapat ancaman bagi seseorang yang mengurus urusan orang banyak namun membuat susah orang lain maka dapat ancaman dari do'a Nabi. Begitu pula sebaliknya terdapat ganjaran bagi seseorang yang mengurus urusan orang banyak namun dia membuat mudah tidak mempersulit maka

dia termasuk orang-orang yang mendapatkan do'a baik dari Nabi. Hendaknya para pemangku kekuasaan yang mengurus urusan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima, ikhlas dalam melayani masyarakat.

## 2.6. Penelitian Terdalulu

**Tabel 2. 2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil
1	HARNIK 2023	Penerapan Konsep Smart Tourism Pada Onjek Wisata di desa Tanjung Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar Provinsi Riau	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa objek wisata alam di desa Tanjung pengelolaannya melibatkan dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten Kampar dimana sudah adanya transportasi perahu karet yang disiapkan untuk memudahkan perjalanan menuju lokasi wisata arung jeram serta fasilitas lainnya seperti pelampung, dayung, dan helm untuk keamanan pengunjung sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya biaya serta minimnya informasi sehingga kegiatan promosi tidak berjalan maksimal.
2.	Navarin Karim,Hendriyaldi ,Wahyu Rohayati 2020	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, ada pengaruh positif signifikan kualitas e-services terhadap kepuasan masyarakat, dan ada pengaruh positif signifikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			kualitas pelayanan publik dan kualitas e-services pada masyarakat. kepuasan bersama pemerintah Kota Jambi.
3.	M Damayanti , H Wahyono, M Rahdriawan, W P Tyas, P C Sani 2020	Penerapan Smart Tourism di kota Semarang	Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi dan website berhubungan dengan pariwisata di Semarang memiliki konten informatif terkait destinasi alternatif, kuliner, akomodasi, dan transportasi di Semarang. Media-media tersebut disediakan baik oleh pemerintah daerah maupun individu yang mempunyai kepentingan terhadap pengembangan pariwisata di Semarang. Di dalam Selain itu, pemerintah Kota Semarang juga memanfaatkan teknologi seperti CCTV analitik dan penyediaan wi-fi gratis di destinasi strategis tertentu untuk mendukung kegiatan pariwisata di destinasi tersebut.
4.	Putu Ayu Ramadhani 2016	Pengaruh kualitas website dalam layanan E-kios Terhadap kepuasan Masyarakat di kelurahan Nginden jangkungan surabaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga dimensi kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial, usability dan information quality mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan service interaction quality tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan dari ketiga dimensi kualitas website tersebut, information quality paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat
	Devina Angistya	Analisis Pelayanan	Hasil yang didapat dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.	Maharani , Osly Usman , Rizki Firdausi Rachmadania 2023	Publik Melalui Website PPID Pada Lembaga Administrasi Negara	penelitian ini menemukan standar pelayanan pada webiste ppid belum sepenuhnya terpenuhi sebab sistem pelayanan belum dikembangkan oleh petugas, inovasi pelayanan belum di perbaru dan jangka permohonan informasi relatif lama. Kendala dalam proses pelayanan pada website PPID kurangnya petugas pelayanan, fitur website belum memenuhi kebutuhan pengguna dan kualitas website belum baik. Lembaga Administrasi Publik sebagai lembaga yang bertugas melayani publik seharusnya memperbaiki kekuranga tersebut agar dapat memberikan pelayanan terbaik. pelayanan publik yang baik akan mendapatkan citra baik di masyarakat.
----	---	--	--

**2.7. Definisi Konsep**

Konsep-konsep ini didefinisikan agar menghindari penafsiran ganda dari fokus penelitian yang sedang dijelajahi. Definisi operasional digunakan oleh peneliti untuk menjelaskan bagaimana suatu fokus diukur, memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang mendukung analisis terhadap fokus tersebut.

1. Pariwisata: Menurut Kodhyat (1998), pariwisata merujuk pada perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan oleh perorangan atau kelompok. Tujuannya adalah mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pariwisata sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan yang terkait dengan perjalanan rekreasi.

2. E-government: Merupakan proses pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan roda pemerintahan (Ewa Ziemba et al., 2016; Issac, 2020). E-Government pada dasarnya adalah penggunaan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.
3. Website [smarttourism.pekanbaru.go.id](http://smarttourism.pekanbaru.go.id): Merupakan situs web yang menjadi objek penelitian untuk analisis kualitas. Dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, website ini bertujuan menyediakan informasi dan promosi terkait pariwisata di Kota Pekanbaru.
4. Kualitas website: Dalam pandangan Safira Rahmaini (2018), kualitas website mencakup tingkat harapan pengguna ketika menggunakan suatu website. Kualitas suatu website dapat dikatakan baik jika pengguna merasakan bahwa kualitas yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka.

Analisis kualitas website [smarttourism.pekanbaru.go.id](http://smarttourism.pekanbaru.go.id) oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru mencakup evaluasi sejauh mana website tersebut memenuhi standar kualitas untuk mendukung minat berkunjung wisatawan ke Kota Pekanbaru. Aspek-aspek yang dievaluasi melibatkan performa website, kemudahan penggunaan, keandalan informasi, desain antarmuka, serta dampaknya terhadap minat dan keputusan wisatawan untuk mengunjungi destinasi pariwisata.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.8. Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap kerangka teoritis agar tidak salah pengertian terhadap jalannya penelitian. Konsep operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana mengukur fokus permasalahan. Konsep operasional semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu permasalahan karena berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui bagaimana melakukan pengukuran terhadap fokus permasalahan. Konsep operasional serangkaian langkah-langkah prosedural dan sistematis yang menggambarkan kegiatan untuk mendapatkan eksistensi empiris dari suatu konsep.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih Webqual sebagai metode konsep yang digunakan untuk mengukur kualitas website karena dianggap lebih cocok untuk mengukur kualitas website. Menurut Widya Sastika (2015), jika dibandingkan dengan SERVQUAL, Webqual dianggap lebih maju dari SERVQUAL. Selain itu, menurut Tarigan (dalam Safira Rahmaini, 2018), Webqual dan SERVQUAL memiliki sudut pandang yang berbeda, dengan SERVQUAL lebih fokus pada layanan sistem informasi, sementara Webqual lebih fokus pada kualitas website.

Barnes & Vidgen (dalam Darmawan Napitulu, 2016) menyatakan bahwa Webqual 4.0 terdiri dari tiga area utama, yaitu ketergunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, dan mendefinisikannya sebagai berikut:

- a. Usability, Kebergunaan atau usability, yang juga dikenal sebagai kemudahan penggunaan, mencakup tingkat kemudahan dalam memahami situs web, daya

tarik visual situs web, ketergantungan pada situs web, dan antarmuka yang menyenangkan yang memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

- b. Kualitas Informasi, melibatkan kemudahan pemahaman informasi, keandalan dan kekinian informasi, kedetailan informasi, dan kesesuaian informasi dengan topik yang dibahas.
- c. Kualitas Interaksi, mencakup kemudahan berkomunikasi, keamanan transaksi, reputasi yang baik, Kualitas interaksi mencakup semua aspek komunikasi dan interaksi antara wisatawan dengan penyedia layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Interaksi yang baik antara wisatawan dan penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan secara signifikan. Hal ini mencakup kesopanan, responsif terhadap kebutuhan wisatawan, kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan, serta kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif. Dan dampaknya Wisatawan akan cenderung lebih merasa diperhatikan dan dihargai jika interaksi dengan petugas atau penyedia layanan berjalan dengan baik. Ini dapat menciptakan pengalaman positif yang berkelanjutan dan membangun citra positif bagi destinasi atau layanan wisata.

Model Kualitas Website (WebQUAL) menyadari bahwa persepsi terhadap kualitas website dapat berbeda dari satu pengguna ke pengguna lainnya. Oleh karena itu, model ini sering digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai pengguna agar dapat memahami kualitas suatu website secara holistik. Data yang diperoleh melalui penggunaan model ini dapat membantu pemilik website untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, sehingga website dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, menjadikannya lebih efektif dalam mencapai tujuan mereka.

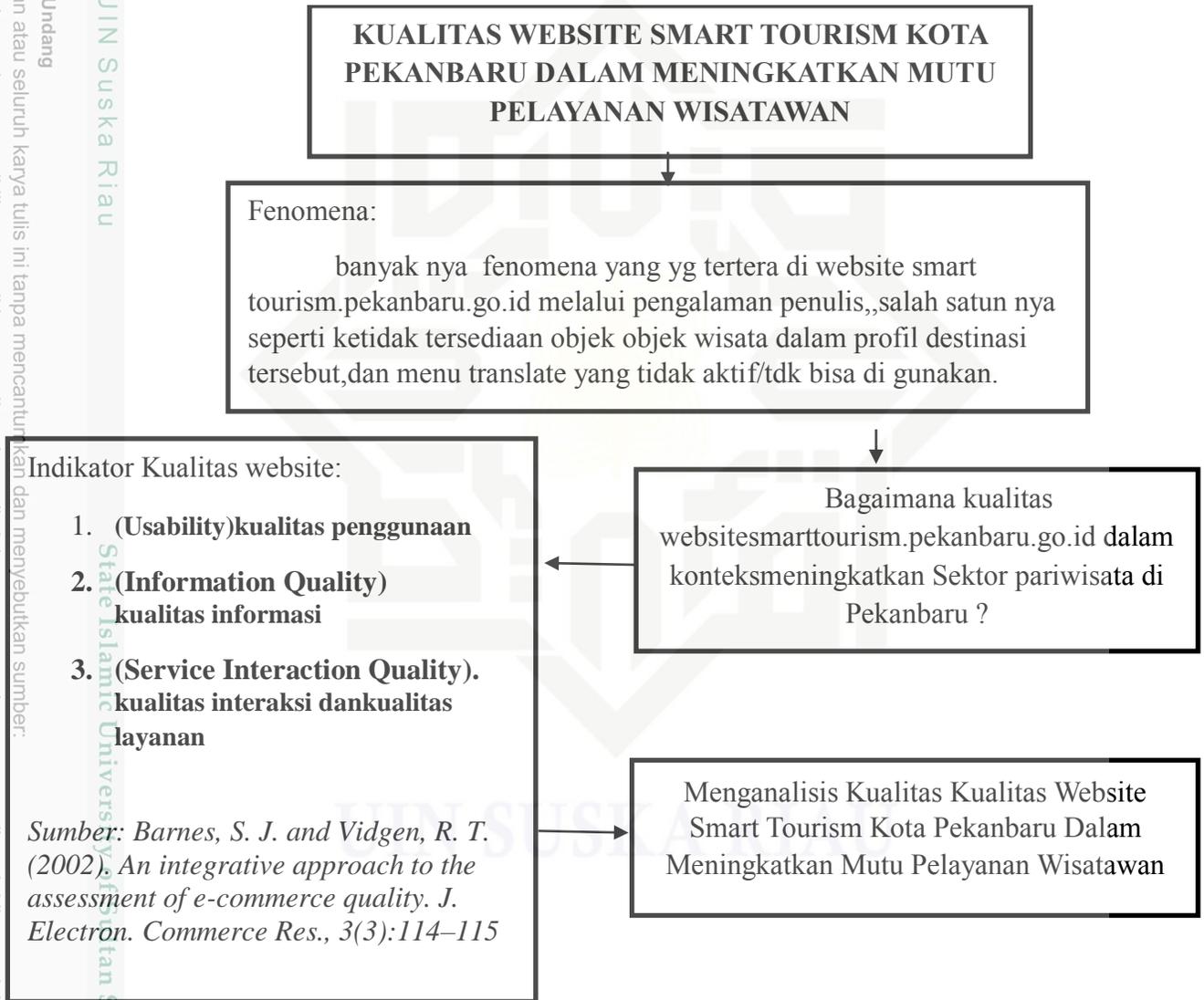
**Tabel 2. 3**  
**Konsep Operasional**

NO	Teori	Indikator	Sub indikator
1	Kualitas Website (WebQual)	(Usability) kualitas penggunaan	1. Mudah Dimengerti 2. Mudah Digunakan 3. Petunjuk yang jelas 4. Tampilan yang menarik 5. Pengalaman menjelajah yang baik 6. Desain sesuai fungsi dan tujuan
2		(Information Quality) kualitas informasi	1. Sesuai Format 2. Detail 3. Relevan
3		(Service Interaction Quality).  kualitas interaksi dan kualitas layanan	1. Kemudahan Berkomunikasi 2. Mempunyai Komunitas 3. Transaksi yang dilakukan dengan aman

Sumber: Barnes, S. J. and Vidgen, R. T. (2002). *An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. J. Electron. Commerce Res.*, 3(3):114–115

## 2.9. Kerangka Berpikir

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Data Olahan Penulis tahun 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti akan menyelidiki masalah-masalah umum dan dinamis. Oleh karena itu, diperlukan metode yang tepat untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Berikut adalah metode yang akan digunakan oleh peneliti dalam mengkaji data.

#### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Proses pengumpulan data atau informasi dalam penelitian dilakukan secara tepat dan sewajarnya terkait dengan suatu masalah atau domain yang menjadi fokus penelitian pada objek yang sedang diteliti, yaitu "kualitas website smart tourism Pekanbaru dalam meningkatkan mutu pelayanan wisatawan". Penelitian kualitatif dilaksanakan dengan penuh penghayatan dalam upaya memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa yang terjadi dalam konteks tertentu, berdasarkan sudut pandang dan perspektif peneliti.

Moleong (2017:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif menggunakan deskripsi verbal dan linguistik sebagai cara untuk memahami fenomena yang terkait dengan perilaku, persepsi, tindakan, motivasi, dan hal-hal lain yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan. Berbagai metode alami digunakan dalam melakukan penelitian di lingkungan alami. Fokus utama dari penelitian kualitatif adalah pada kualitas data yang dikumpulkan, bukan kuantitasnya. Data dikumpulkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumen resmi terkait lainnya, bukan melalui penggunaan kuesioner. Karena unsur-unsur yang diteliti saling berkaitan, proses penelitian dianggap lebih penting daripada hasil yang dihasilkan. Dengan melihat prosesnya secara langsung, akan lebih mudah untuk memahami keterkaitan antara unsur-unsur tersebut. Sedangkan menurut Sugiyono (2009:09) penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian kualitatif, sehingga data yang diperoleh harus bersifat mendalam, jelas, dan spesifik. Sugiyono (2009: 225) menambahkan bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam: Melakukan wawancara mendalam dengan wisatawan yang telah menggunakan website [smarttourism.pekanbaru.go.id](http://smarttourism.pekanbaru.go.id) dapat memberikan wawasan mendalam tentang persepsi mereka terhadap kualitas website dan dampaknya pada minat berkunjung. Pertanyaan dapat diajukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai pengalaman mereka, apa yang dicari dalam website, dan bagaimana website tersebut memengaruhi keputusan mereka untuk mengunjungi Kota Pekanbaru

2. Observasi/Pengamatan: Peneliti melakukan observasi online/pengamatan pada website smart tourism Pekanbaru untuk mengetahui kualitas website saat diakses/digunakan. Melakukan pengamatan langsung terhadap wisatawan yang menggunakan website atau mencatat interaksi mereka dengan website dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mereka berinteraksi dengan website tersebut, termasuk kesulitan atau masalah yang dihadapi.
3. Survei Online: Membuat survei online yang dapat diakses oleh wisatawan yang telah menggunakan website [smarttourism.pekanbaru.go.id](http://smarttourism.pekanbaru.go.id). Survei ini dapat mencakup pertanyaan tentang kualitas website, pengalaman pengguna, dan faktor-faktor yang memengaruhi minat berkunjung.
4. Analisis Data Website: Menganalisis data internal dari website [smarttourism.pekanbaru.go.id](http://smarttourism.pekanbaru.go.id) dapat memberikan informasi tentang performa teknis, seperti waktu pemuatan halaman, navigasi yang paling sering digunakan, dan halaman yang paling banyak dikunjungi. Ini dapat melengkapi pemahaman tentang kualitas website.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3. Informan penelitian

Pada penelitian ini, informan merujuk pada subjek yang memiliki pemahaman tentang objek penelitian ini sebagai pelaku atau orang lain yang paham objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, terdapat narasumber kunci atau key informant, yaitu seseorang atau beberapa orang yang memiliki banyak pengetahuan tentang subjek yang dipelajari.

Menurut Moleong (2015:163) “informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

**Tabel 3. 1**  
**Informan penelitian**

NO	Informan	Jumlah
1	Sub Bagian Umum dinas Pariwisata dan kebudayaan	1
2	Admin website Smarttourism.pekanbaru.go.id	1
3	Pengguna Aplikasi Smarttourism.pekanbaru.go.id	3
<b>Total</b>		<b>5</b>

*Sumber: Data Olahan Tahun 2023*

### 3.4. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Pekanbaru, di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Pekanbaru. Selain itu, penelitian juga melibatkan beberapa lembaga terkait yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terlibat dalam kegiatan wawancara. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari - Maret 2024.

### 3.5. Subjek dan Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah situs web [Smarttourismpekanbaru.go.id](http://Smarttourismpekanbaru.go.id) yang dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. Penentuan narasumber menggunakan teknik informan kunci yang dianggap mewakili dan representatif, ditentukan berdasarkan tingkat pengetahuan, minat, dan pengalaman informan terhadap masalah penelitian. Objek penelitian akan difokuskan pada kualitas situs web sebagai studi kasus konkret untuk menyelidiki penerapan konsep Smart Tourism dalam konteks destinasi tersebut.

### 3.6. Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini berasal dari dua sumber:

1. Data Primer: Diperoleh melalui studi lapangan dan informasi dari narasumber melalui wawancara atau tanya jawab. Pertanyaan diajukan dengan merujuk pada indikator penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Alat bantu seperti perekam, perangkat tulis, alat dokumentasi, dan lainnya digunakan dalam wawancara. Data juga diperoleh dari observasi di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Riau.
2. Data Sekunder: Informasi ini diperoleh melalui analisis literatur, seperti buku referensi, artikel ilmiah, berita, penelitian sebelumnya, interpretasi peta, gambar, atau foto yang berkaitan dengan penelitian, serta sumber pustaka dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

referensi lainnya. Data sekunder juga diperoleh dari lembaga dan instansi terkait dengan penelitian.

### 3.7. Teknik Keabsahan Data

Teknik validasi data yang digunakan adalah pendekatan triangulasi sumber. Setelah mendapatkan informasi dari data yang ada, dilakukan triangulasi sumber dengan mengajukan pertanyaan dalam wawancara kepada informan terkait. Informasi dari satu informan dibandingkan dengan informan lainnya, dan dibandingkan dengan data yang diperoleh dalam penelitian ini.

### 3.8. Teknik Analisis Data

Bogdan (dalam Sugiyono 2021:319) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses pencarian metodis dan pengorganisasian informasi yang dikumpulkan, seperti catatan lapangan, wawancara, dan sumber lainnya agar dapat dipahami dan ditransfer kepada orang lain. Proses tersebut melibatkan pengorganisasian data, karakterisasi data, penggabungan data, pengelompokan data menjadi pola-pola, menentukan data yang penting dan layak untuk dicermati, serta menarik kesimpulan yang logis. Adapun langkah-langkah dalam prosedur analisis data penelitian ini dapat dibagi menjadi beberapa tahap, antara lain:

#### 1. Tahap Reduksi Data

Tahap ini merupakan salah satu dalam metode analisis informasi kualitatif melibatkan penyederhanaan, pengelompokan, dan penghapusan data yang tidak perlu untuk menghasilkan informasi yang signifikan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh kesimpulan. Karena kompleksitas dan jumlah data yang besar, tahap ini penting untuk memudahkan penentuan relevansi informasi yang berguna dalam mencapai tujuan akhir analisis informasi.

Dalam upaya mengolah data, peneliti akan memperhatikan tujuan yang ingin diperoleh. Tujuan utama bagi peneliti ini adalah untuk menemukan hal yang penting. Oleh sebab itu, jika selama proses penelitian, terdapat hal-hal yang dianggap asing, belum terkait dengan pola yang ada, maka hal tersebut akan menjadi perhatian dalam tahap reduksi data. Proses reduksi data memerlukan kecerdasan, kelihaian, dan pandangan yang luas. Bagi peneliti yang masih baru, melakukan diskusi dengan teman atau ahli dapat membantu dalam proses reduksi data dan memperluas wawasan, sehingga diperoleh data dan temuan yang signifikan untuk pengembangan teori (Murdiyanto, 2020).

## 2. Tahap Penyajian Data

Tahap dalam metode analisis data kualitatif meliputi tahap penyajian informasi. Tahap penyajian ini mencakup kegiatan pengorganisasian data secara singkat dan simple agar mudah dipahami secara runtut dan memungkinkan untuk mengambil kesimpulan. Format Matriks, jaringan, bagan, atau narasi (dalam catatan lapangan) semuanya dapat digunakan untuk menyajikan data kualitatif. Dalam penyajian data tersebut, data akan diatur dan disusun dalam desain hubungan tertentu sehingga lebih mudah dipahami dengan jelas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melakukan display data dapat membantu peneliti memahami fenomena yang diamati dan perencanaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman tersebut. Untuk melakukan display data, disarankan untuk tidak hanya menggunakan narasi, melainkan juga grafik, matriks, jejaring kerja, atau chart. Setelah data berhasil direduksi menjadi huruf kecil, huruf besar, dan angka, langkah berikutnya yaitu menyusunnya dalam urutan tertentu agar strukturnya lebih mudah dipahami. Selanjutnya, dilakukan analisis secara mendalam untuk mencari kemungkinan adanya keterkaitan interaktif antara tiga elemen tersebut (Murdiyanto, 2020).

### 3. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam metode analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi informasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa hasil reduksi informasi selalu berhubungan dengan tujuan analisis. Dalam tahap ini, dilakukan pengecekan terhadap hubungan, persamaan, dan perbandingan data untuk mengidentifikasi makna dari informasi yang dikumpulkan sehingga penilaian dapat dibuat sebagai jawaban atas kondisi yang dihadapi.

Terdapat kemungkinan bahwa kesimpulan awal dapat berubah jika tahap pengumpulan informasi selanjutnya tidak menghasilkan fakta-fakta yang valid. Tujuan memberikan kesimpulan adalah untuk membuat penilaian yang lebih tepat dan tidak memihak terhadap kesesuaian informasi dengan

konsep dasar analisis. Salah satu cara untuk melaku Mengambil tindakan adalah salah satu metode untuk mengatasi hal ini. *Peer Debriefing*.

Seperti telah disebutkan sebelumnya, permasalahan sedangkan dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah masih berubah-ubah dan dapat berubah seiring dengan penelitian lapangan yang dilakukan peneliti, sehingga kesimpulannya mungkin dapat atau tidak dapat menjawab rumusan masalah pada awalnya. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan menghasilkan hasil yang baru dan belum ditemukan. Hasil akhirnya dapat berbentuk teori, hipotesis, atau hubungan interaktif; bisa juga berupa tentang hal-hal yang sebelumnya tidak jelas atau ambigu. yang kemudian diperjelas melalui penelitian (Murdiyanto, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA PEKANBARU

#### 4.1 Sejarah Singkat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru

Kedudukan Dinas kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru adalah sebagai satu pelaksana pemerintah dibidang kebudayaan dan pariwisata kota Pekanbaru yang dipimpin oleh Kepala Dinas, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Walikota Pekanbaru melalui sekretaris daerah kota Pekanbaru. Tahun 1999 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata masih bernama Kantor Pariwisata, dimana kantor tersebut di Pimpin Oleh Kepala Dinas Drs. Muzzamir. Tahun 2001 baru dibentuk Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru.

#### Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru.

Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 17 tahun 2008 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja dinas-dinas dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Walikota tersebut Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru adalah satu pelaksana Pemerintah Kota Pekanbaru di bidang Pariwisata, Seni dan Budaya, yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah, dengan tugas pokoknya:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **Tugas dan Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru:**

### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Perumusan kebijakan teknis dibidang Kebudayaan dan Pariwisata;
- b) Menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum;
- c) Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi;
- d) Pembinaan dan pelaporan;
- e) Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas;
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

### **2. Sekretaris**

Sekretaris Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan program kerja dinas;
- b) Penyelenggaraan pelayanan administrasi, keuangan, kepegawaian, tatapersuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga;
- c) Pelaksanaan koordinasi pelayanan administrasi dinas;
- d) Pengkoordinasian rapat dinas dan keprotokoloan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Pengkoordinasian laporan tahunan;
- f) Pengkoordinasian kebersihan, keindahan dan ketertiban kantor;
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

**3. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;**

- a) Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:
  - a) Perencanaan program kerja Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
  - b) Penyelenggaraan pelayanan administrasi Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
  - c) Pengevaluasian tugas administrasi Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan.

**4. Pelaporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi :

- a) Perencanaan program kerja Sub Bagian Keuangan Dinas;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Pelaksanaan verifikasi;
- c) Penyiapan surat perintah membayar;
- d) Pelaksanaan akuntansi dinas;
- e) Pembagian tugas kepada bawahan;
- f) Pemberian petunjuk kepada bawahan;
- g) Pemeriksaan pekerjaan bawahan;
- h) Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- i) Pengevaluasian tugas;
- j) Pelaporan pelaksanaan tugas;

## **5. Sub Bagian Penyusunan Program**

Sub Bagian Penyusunan Program, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi :

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Pengumpulan data dan informasi;
- c) Pengendalian dan pelaporan;
- d) Pengumpulan petunjuk teknis;
- e) Perumusan rencana kerja;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f) Penyusunan tindak lanjut laporan pelayanan;

### **Bidang Seni dan Budaya**

Bidang Seni dan Budaya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Pengkoordinasian, pembinaan dan perumusan nilai budaya;
- b) Pengkoordinasian, pembinaan kebudayaan dan kesenian;
- c) Pemberian bantuan dan penghargaan;
- d) Perumusan pemberian perizinan;
- e) Pemungutan retribusi izin mendirikan lembaga;
- f) Perumusan petunjuk teknis kegiatan kesenian dan kebudayaan;
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

#### **1) Seksi Kesenian**

Seksi Kesenian, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Pengkoordinasian, pembinaan dan pengendalian nilai budaya dan kesenian;
- c) Penginventarisasian pendirian dan pemberian perizinan;
- d) Penetapan dan pemungutan retribusi izin mendirikan lembaga;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Pagelaran seni secara reguler;
- f) Pelaksanaan event-event kesenian;

## **2) Seksi Pengembangan Nilai-Nilai Budaya Kesenian**

Seksi Pengembangan Nilai-Nilai Budaya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Perumusan petunjuk pembatasan jenis unsur seni budaya asing;
- c) Pengembangan dan pelestarian lingkungan budaya di daerah;
- d) Peningkatan usaha-usaha memantapkan kegiatan di bidang tugasnya;
- e) Penginventarisasian permasalahan-permasalahan;
- f) Pembinaan dan perumusan petunjuk teknis;
- g) Pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pengembangan bidang budaya

## **3) Seksi Sejarah Dan Kepurbakalaan**

Seksi Sejarah dan Kepurbakalaan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Penyiapan bahan dan peralatan kerja;
- c) Pengembangan sejarah nasional dan daerah sebagai objek wisata;
- d) Pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pengembangan sertapelestarian sejarah;
- e) Penghimpunan, pengolahan data dan pendokumentasian;
- f) Pemeliharaan benda-benda sejarah, purbakala dan museum;
- g) Pengelolaan museum;
- h) Penambahan koleksi serta perawatannya;
- i) Penghimpunan dan pengolahan data bidang museum;
- j) Pemantauan, pengawasan, pengendalian, pengembangan bidangpermuseum;
- k) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

### **Bidang Pengembangan Pemasaran**

Bidang Pengembangan Pemasaran, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata KotaPekanbaru mempunyai tugas:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Pengkoordinasian pemasaran/ promosi wisata, informasi dan dokumentasi wisata;
- b) Pembinaan dan perumusan pemberian perizinan usaha pariwisata;
- c) Penyusunan petunjuk teknis kegiatan usaha pemasaran/ promosi wisata;
- d) Pemantauan, pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha pemasaran/promosi wisata;
- e) Penyuluhan kepariwisataan;
- f) Penyiapan data bimbingan dan penyuluhan;
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

**4) Seksi Informasi dan Dokumentasi**

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru mempunyai tugas:

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Penyiapan bahan dan peralatan kerja;
- c) Pengevaluasian pelaksanaan tugas;
- d) Penyiapan bahan-bahan yang diperlukan;
- e) Penyusunan dan penyimpanan laporan dan dokumentasi;
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5) Seksi Promosi

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru mempunyai tugas:

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Penyiapan bahan dan peralatan kerja;
- c) Pengevaluasian pelaksanaan tugas;
- d) Penyiapan bahan kerjasama;
- e) Perumusan bahan-bahan promosi wisata;
- f) Penghimpunan dan pengolahan data promosi wisata;
- g) Pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta pengembangan kegiatan promosi pariwisata;
- h) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

## 6) Seksi Bimbingan Masyarakat,

Seksi Bimbingan Masyarakat, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincia tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Penyiapan bahan-bahan dan peralatan kerja;
- c) Pengevaluasian pelaksanaan tugas;
- d) Penyiapan bahan-bahan pembinaan bimbingan, penyuluhan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan pelatihan;

- e) Pengolahan data bimbingan masyarakat;
- f) Penghimpunan dan pengolahan data bimbingan masyarakat;

**Bidang Pembinaan dan Pengembangan Industri Pariwisata**

Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Industri Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengkoordinasian pengembangan jasa pariwisata;
- b. Pengawasan dan penertiban izin usaha;
- c. Pemanataan dan evaluasi kegiatan usaha kepariwisataan;
- d. Penyusunan tenaga kerja;
- e. Pengembangan industri pariwisata;
- f. Pengendalian kegiatan usaha-usaha kepariwisataan;
- g. Pengevaluasian sarana dan prasarana serta ketenagakerjaan di bidang pariwisata;
- h. Pengembangan sarana dan prasarana PHRI ASITA dan asosiasilainnya;
- i. Peningkatan usaha dibidang kepariwisataan;
- j. Pembinaan dan pengembangan industri pariwisata;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

k. Pengembangan industri pariwisata

1. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

**1) Seksi Jasa Pariwisata**

Seksi Jasa Pariwisata, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Pengembangan usaha jasa pariwisata, akomodasi, rumah makan dan bar;
- c) Pemberian izin perusahaan jasa pariwisata, akomodasi, rumahmakan dan bar; Pemantauan, pengawasan dan pengendalian;
- d) Penetapan dan pemungutan retribusi izin dan daftar ulang usaha jasapariwisata;
- e) Penyusunan petunjuk teknis kegiatan usaha jasa pariwisata;
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

**2) Seksi Rekreasi dan Hiburan**

Seksi Rekreasi dan Hiburan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Pengevaluasian pelaksanaan tugas;

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Penyusunan petunjuk teknis kegiatan rekreasi dan hiburan;
- d) Penghimpunan dan pengolahan data tempat rekreasi dan hiburan;
- e) Penyiapan bahan pemantauan pengawasan dan pengendalian;
- f) Pementasan kegiatan seni dan budaya;
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

### **3) Seksi Sarana dan Prasarana**

Seksi Sarana dan Prasarana, Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a) Penyusunan program kerja;
- b) Penyusunan petunjuk teknis kegiatan sarana dan prasarana pariwisata;
- c) Penghimpunan dan pengolahan data sarana dan prasarana pariwisata;
- d) Pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta pembinaankegiatan sarana dan prasarana pariwisata;
- e) Pelaksanaan kerjasama dengan pihak swasta/ kemitraan;
- f) Pemanataan dan evaluasi perkembangan asosiasi pariwisata;
- g) Penganalisaan ketentuan klasifikasi usaha PHRI, ASITA dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

asosiasilainnya;

h) Pelaksanaan tugas-tugas lain.

**Unit Pelaksana Teknis Dinas ( UPTD)**

Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Danau Wisata Bandar Kayangan Lembahsari dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kerja;
- b. Pengkoordinasian;
- c. Penataan lingkungan;
- d. Pelaksanaan K3;
- e. Pengendalian dan pengawasan serta evaluasi;
- f. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan fungsinya.

**Sumber Daya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru**

Susunan organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi :
  - Sub Bagian Umum, Perlengkapan dan Kepegawaian
  - Sub Bagian Keuangan
  - Sub Bagian Penyusunan Program

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bidang Pembinaan Seni dan Budaya, membawahi:
  - Seksi Kesenian
  - Seksi Nilai-Nilai Budaya
  - Seksi Sejarah dan Purbakala
4. Bidang Pengembangan Pemasaran, membawahi:
  - Seksi Promosi
  - Seksi Bimbingan Masyarakat Seksi Informasi dan Dokumentasi
5. Bidang Pembinaan dan Pengembangan Industri Pariwisata, membawahi:
  - Seksi Jasa Pariwisata
  - Seksi Rekreasi dan Hiburan
  - Seksi Sarana dan Prasarana Pariwisata
  - Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)\
  - Kelompok Jabatan Fungsional
6. Visi Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru

**Visi**

*“Terwujudnya Kota Pekanbaru menjadi pusat kebudayaan melayu dan kotawisata yang bernuansa melayu berlandaskan Iman dan Taqwa”.*

**Misi**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Melestarikan, membina dan mengembangkan budaya melayu ditengah-tengah masyarakat
- Menjadi tempat-tempat wisata dan hiburan bebas dari perjudian, mirasdan narkoba.
- Menggali melestarikan dan mengembangkan potensi objek-objekwisata
- Meningkatkan peran serta masyarakat dan pihak pengusaha dalam mewujudkan sadar wisata
- Meningkatkan sumber daya aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

**Gambar 4. 1**

Lambang Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bentuk Lambang



Arti Lambang

Perisai dengan memakai pintu gerbang kota warna hitam mewujudkan lambang dari sebuah kota.

1. Lima buah pintu gerbang berarti Pancasila yang menjadi dasar Negara Republik Indonesia.
2. Padi dan kapas lambang kemakmuran atau sandang pangan rakyat.
3. Rantai yang melingkari mengartikan kekokohan persatuan rakyat.
4. Roda terbang melambangkan perkembangan yang dinamis.
5. Pohon karet, menara minyak takal berarti sebagai kota dagang dan kota pelabuhan yang banyak mengeksport hasil hutan dan bumi.
6. Ditengah-tengah perisai yang berbentuk jantung terdapat sebuah tombak bambu yang tangkainya berwarna coklat tua, matanya berwarna perak tagak lurus, mewujudkan kepahlawanan (kekuatan rakyat) dalam merebut dan mempertahankan kemerdekaan tanah air.
7. Garis lurus melintang yang terletak antara merah putih, maksudnya melukiskan khatulistiwa.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas situs web [Smarttourism.pekanbaru.go.id](http://Smarttourism.pekanbaru.go.id) dalam meningkatkan mutu pelayanan wisatawan di Pekanbaru. Berdasarkan wawancara dan analisis data menggunakan metode WebQual 4.0, beberapa kesimpulan utama dapat ditarik.

1. Dari segi kualitas usability, situs web [Smarttourism.pekanbaru.go.id](http://Smarttourism.pekanbaru.go.id) dinilai cukup mudah digunakan oleh pengguna, dengan desain yang menarik. Namun, pengelompokan fitur di situs ini belum maksimal karena setiap destinasi, akomodasi hotel, restoran, dan lainnya belum dikelompokkan sesuai dengan jenisnya, sehingga pengguna belum bisa merasakan penjelajahan destinasi yang menyenangkan.
2. Navigasi situs ini masih perlu diperbaiki agar lebih responsif dan memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai informasi. Para pengguna seperti Bapak Rizki dan Ibu Nurfadhila melaporkan kenyamanan dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan. Kedua, terkait kualitas informasi, meskipun situs web ini menyediakan informasi yang komprehensif mengenai destinasi wisata di Pekanbaru, beberapa destinasi tidak memiliki informasi apapun seperti gambar, navigasi ke Google Maps,

kontak person, dan lain-lain. Hal ini tentu mengurangi efektivitas situs dalam membantu wisatawan merencanakan kunjungan mereka.

3. Dari segi kualitas interaksi, meskipun situs web ini menyediakan informasi kontak, fitur transaksi online seperti pembelian tiket atau reservasi restoran itu belum tersedia, yang dianggap sebagai kekurangan utama oleh pengguna seperti Bapak Alvin.
4. Di sisi positif, penambahan koneksi dengan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube dinilai sebagai langkah yang baik untuk memperluas promosi dan interaksi dengan masyarakat.

## 1.2 SARAN

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran diajukan untuk meningkatkan kualitas situs web ini.

1. optimasi konten informasi sangat diperlukan dengan terus memperbarui dan menambah konten mengenai destinasi wisata, acara lokal, dan opsi akomodasi.
2. Setiap destinasi harus dilengkapi dengan gambar, navigasi ke Google Maps, dan informasi kontak person. Penggunaan multimedia seperti video dan foto berkualitas tinggi dapat meningkatkan daya tarik visual situs web.
3. perlu pengembangan akses pengguna dengan menambahkan fitur login untuk pengguna umum, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dan mengelola reservasi secara langsung melalui situs web. Hal ini juga akan

membantu dalam membangun database pelanggan yang lebih baik dan personalisasi layanan.

4. disarankan agar fitur transaksi online untuk pembelian tiket atau reservasi diperkenalkan di situs web [Smarttourism.pekanbaru.go.id](http://Smarttourism.pekanbaru.go.id). Ini penting untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna, serta meningkatkan kepercayaan mereka dalam melakukan transaksi pariwisata..
5. peningkatan keamanan transaksi harus diperhatikan dengan menyediakan opsi pembayaran yang aman dan terpercaya, serta kebijakan pengembalian yang jelas dan transparan. Ini akan memberikan kepercayaan tambahan bagi pengguna bahwa transaksi mereka aman dan terlindungi. Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan situs web [Smarttourism.pekanbaru.go.id](http://Smarttourism.pekanbaru.go.id) dapat lebih efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan wisatawan dan memperkuat posisi Pekanbaru sebagai tujuan wisata yang menarik dan modern.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

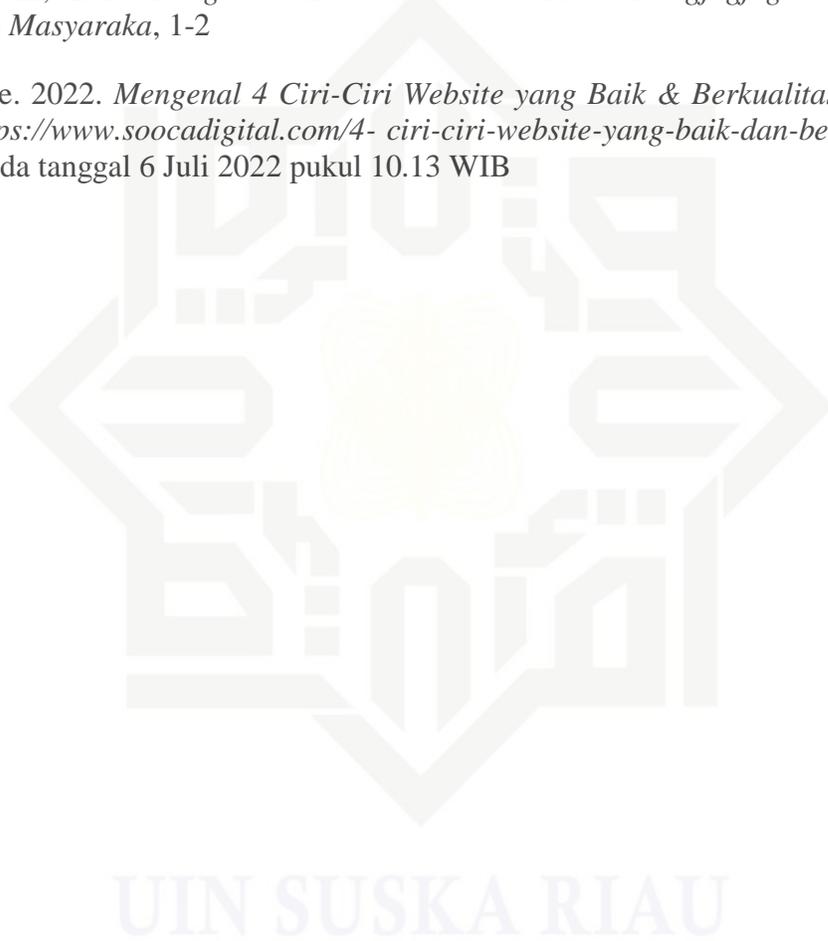
## DAFTAR PUSTAKA

- Richardus Eko indrajit, (2005), E-Government. Hal 55-56
- Anggona, Y. P., Ghani, A. A., & Sarwono. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 3, 80-88.
- Ayu, R. P. (2016). Pengaruh Kualitas Website Dalam Layanan E-Kios. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (Jpap)* , 355.
- Damayanti, M., Wahyono, H., Rahdiawan, M., Tyas, W. P., & Sani, P. C. (2020). Penerapan Smart Tourism Di Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 14, 128-133.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E –Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration* , 69.
- Karim, N., Hendriyaldi, & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6, 147.
- Lahengko, Y. (2020). Peranan Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Dalam Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Ilmu Politik (Politico)* , 2-7.
- Maharani, D. A., Usman, O., & Rachmadania, R. F. (2023). Analisis Pelayanan Publik Melalui Website Ppid Pada Lembaga. *Jurnal Media Administras*, 8, 80-90.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik(Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 107.
- Rahma, A. A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam Dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata Di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata (Jnp)* , 1-8.
- Simamora, B. (2017). Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-Government. *Apmd Yogyakarta* , 3-4.
- Simanjuntak, B. A., Flores, T., & Nasution, R. R. (2017). *Sejarah Pariwisata Menuju Perkembangan Wisata Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Widodo, B., & Dasiah, A. N. (2021). Analisis Strategi Konsep Smart Tourism Pada Dinas Pariwisata. *Jurnal Pariwisata*, 26, 294-305.

Sri Wahyuni, 2015 *Pengaruh Kawasan Wisata Alam Pangjugugan Terhadap Kehidupan Masyarakat*, 1-2

Inge. 2022. *Mengenal 4 Ciri-Ciri Website yang Baik & Berkualitas. Dengan alamat <https://www.soocadigital.com/4-ciri-ciri-website-yang-baik-dan-berkualitas/>. Diakses pada tanggal 6 Juli 2022 pukul 10.13 WIB*



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN



*Keterangan: wawancara dengan ibu Meta Satria, S.Mn selaku Sub bagian Umum*



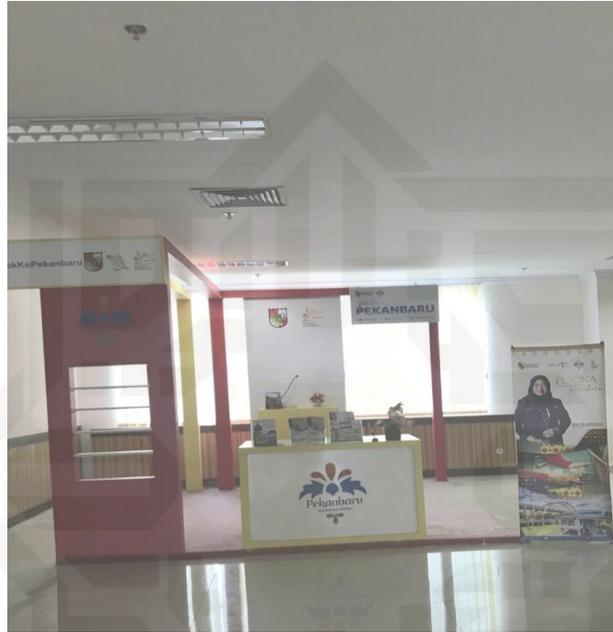
*Promosi dan Pemasaran dinas Kebudayaan Dan pariwisata*

*Keterangan: Wawancara dengan Kak dhila dan Bapak Rizki selaku wisatawan di Pulau semut*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



*Keterangan: tampak depan kantor dinas kebudayaan dan pariwisata kota pekanbaru*



*Keterangan: kak romy selaku petugas administrasi dinas kebudayaan dan pariwisata kota pekanbaru*

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1623/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2/2024 Pekanbaru, 13 Februari 2024 M  
Sifat : Biasa 3 Sya'ban 1445 H  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. **Dr. Khairunyah Purba, S.Sos, M**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :  
N a m a : Dian Putri Utami  
NIM : 12070522042  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "Kualitas Website Smart Tourism kota Pekanbaru dalam meningkatkan mutu pelayanan wisatawan".  
Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Pengembangan Lembaga,



**Dr. Kamaluddin, S.Sos, M. Si**  
101200710 1 003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
Jl. H.R. Soebrandas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2692/Un.04/F.VII/PP.00.9/3/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 24 April 2024 M  
15 Syawwal 1445 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

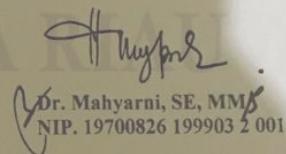
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Dian Putri Utami  
NIM. : 12070522042  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Kualitas Website Smart Tourism Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan  
Mutu Pelayanan Wisatawan" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan  
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Mahyarni, SE, MM  
NIP. 19700826 199903 2 001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

### BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU  
JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/1789/2024



- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
  4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
  5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang :
- Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/61820 tanggal 11 Januari 2024, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

1. Nama : DIAN PUTRI UTAMI
2. NIM : 12070522042
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. BAMBU KUNING GG. BAMBU KUNING II NO. 23 KEL. BAMBU KUNING KEC. TENAYAN RAYA-PEKANBARU
7. Judul Penelitian : KUALITAS WEBSITE SMART TOURISM KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN WISATAWAN
8. Lokasi Penelitian : DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA PEKANBARU

- Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :
1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
  2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
  3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan foto copy Kartu Tanda Pengenal.
  4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.
- Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 Juni 2024

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU  
Kepala Bidang Politik Dalam Negeri



**TENGGU FIRDAUS, SE, M.Si**  
PEMBINA  
NIP. 19760409 199603 1 001

**Tembusan**  
Yth : 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.  
2. Yang Bersangkutan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KOTA PEKANBARU  
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA**

Jl. Abdul Rahman Hamid Gedung B6, Lantai 4  
Kel. Tuah Negeri, Kec. Tenayan Raya  
PEKANBARU-RIAU

Website : [www.disbudparpku.go.id](http://www.disbudparpku.go.id) / Email : [disbudparpku@gmail.com](mailto:disbudparpku@gmail.com)



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/BUDPAR-UMUM/216/2024

Bersama surat ini Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru menerangkan bahwa Mahasiswa/i dibawah ini:

Nama : DIAN PUTRI UTAMI  
NIM : 12070522042  
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU  
Jurusan : MANAJEMEN  
Jenjang : S1  
Alamat : JL. BAMBU KUNING GG. BAMBU KUNING II NO. 23KEL.  
BAMBU KUNING KEC. TENAYAN RAYA PEKANBARU  
Judul Penelitian : KUALITAS WEBSITE SMART TOURISM KOTA  
PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN WISATAWAN.

Telah melakukan Pendataan/ Riset pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru untuk pengumpulan data/ informasi yang diperlukan dalam penelitian dengan judul tersebut diatas.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 10 JUNI 2024

**An. KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
KOTA PEKANBARU**

Sekretaris

**ARDIANSYAH EKA PUTRA, S.STP, M.Si**

NIP : 198408 182010 01 2005

## BIOGRAFI PENULIS



**Dian Putri Utami** lahir pada 21 September 2000 di Kota Bukittinggi Sumatra Barat. Penulis merupakan anak ke satu (1) dari 2 (dua) bersaudara dari kedua orang tua yang begitu hebat yaitu Ayah yang bernama Charles F Tan dan Ibu yang bernama Marlin Nisperos. Penulis bersuku Minang, berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Perjalanan akademis dimulai sejak tahun 2006 di Pendidikan Taman Kanak-kanak Bukittinggi, dan lulus pada tahun 2007. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan jenjang Sekolah Dasar di SDN 04 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2013.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMP Kartika 1-5 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan ke SMAN 6 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2019. Pada semester 5, penulis kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) tepatnya di PT.Telekomunikasi (TELKOM) Pekanbaru, Bagian Costumer Service. Selanjutnya penulis berkesempatan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi di Desa Melibur, Kecamatan Talang Muandau, Kabupaten Bengkalis. Pada tahun 2020, melalui jalur SBMPTN penulis di terima menjadi salah satu mahasiswa di jurusan Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. Penulis menyelesaikan teori perkuliahan selama 7 semester dan satu semester untuk menyusun skripsi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif asim dengan judul “Kualitas website Smart Tourism Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Wisatawan”. Dengan rahmat Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini di bawah bimbingan bapak Dr.Khairunsyah Purba S.Sos M.Si. Pada tanggal 19 Juni 2024 penulis melaksanakan Ujian Munaqasah dan di nyatakan “LULUS” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S. Sos).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.