

**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.

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* SEBAGAI MEDIA
INFORMASI OLEH DINAS PARIWISATA
KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

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



ISRA NUR FITRI

12270521072

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2025



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Isra Nur Fitri

: 12270521072

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Penerapan *E-Government* Sebagai Media Informasi Oleh Dinas
Pariwisata Kota Bukittinggi

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19910410 202521 2 016

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Nama
NIM
Program Studi
Fakultas
Judul

1. Dilarang menjiplak 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.



DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. Desri Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Isra Nur Fitri

: 12270521072

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Penerapan *E-Government* Sebagai Media Informasi Oleh Dinas

Pariwisata Kota Bukittinggi

: Rabu, 17 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Penguji I

Afrinaldi Rustam, S.IP., M.Si
NIP. 19740420 201411 1 001

Penguji II

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

Sekretaris

Chandra Jon Asmara, S.Sos., M.Si
NIP. 19760104 202321 1 001

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Isra Nur Fitri

NIM : 12270521072

Tempat/Tgl. Lahir : Bukittinggi, 28 November 2003

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Penerapan E-Government Sebagai Media Informasi Oleh
Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

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, 06 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Isra Nur Fitri
NIM : 12270521072

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



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.

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta,
Yang namanya Selalu kusebut dalam doa, dan yang cintanya tidak
Pernah berkurang, meski aku sering datang dengan lelah dan keluh.
Terima kasih atas kesabaran yang tak pernah ditagih kembali, dukungan yang
Selalu hadir tanpa syarat, serta keyakinan yang kalian titipkan padaku,
Bahkan saat aku hampir kehilangan kepercayaan pada diri sendiri.
Karya ini juga kupersembahkan untuk diriku sendiri, yang telah
Melalui hari-hari panjang penuh ragu, bangkit setelah
Jatuh, dan memilih bertahan ketika berhenti
Terasa lebih mudah.
Skripsi ini bukan tentang kesempurnaan, melainkan tentang
Keberanian untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga karya
Sederhana ini menjadi bentuk bakti, pengingat akan panjangnya perjalanan
Yang telah dilalui, dan awal dari langkah-langkah baru yang
Lebih bermakna ke depannya.*



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.

MOTTO

Proses ini bukan hanya tentang menyelesaikan skripsi, tetapi tentang belajar mengalahkan diri sendiri, berdamai dengan ketidaksempurnaan, dan tetap percaya meski sering merasa tidak mampu. Di dalamnya ada lelah yang tak selalu bisa diceritakan, ragu yang datang berulang, serta langkah-langkah kecil yang terasa lambat namun penuh makna. Namun dari proses inilah aku belajar bahwa ketekunan, kesabaran, dan keberanian untuk bertahan akan selalu menemukan jalannya menuju akhir yang baik.

(Isra Nur Fitri)



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.

ABSTRAK

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* SEBAGAI MEDIA INFORMASI OLEH DINAS PARIWISATA KOTA BUKITTINGGI

OLEH :

Isra Nur Fitri
12270521072

Penerapan e-government sebagai media informasi pariwisata bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan e-government oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi serta mengidentifikasi faktor penghambatnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi telah menerapkan e-government melalui website visitbukittinggi.id dan media sosial sebagai media penyampaian informasi pariwisata, namun penerapannya belum optimal. Faktor penghambat dalam penerapan e-government meliputi: 1) keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan media digital, 2) infrastruktur teknologi yang belum memadai, 3) pengembangan fitur digital yang tidak berjalan secara berkala, 4) keterbatasan wewenang dalam penggunaan teknologi baru, dan 5) ketergantungan pada pelatihan eksternal. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efektivitas penyampaian informasi dan interaksi dengan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan e-government memerlukan penguatan kapasitas internal dan inovasi digital agar pelayanan informasi pariwisata dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: E-government, Media Informasi, Pariwisata, Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi



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

**E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION AS AN INFORMATION MEDIA
IN THE TOURISM SECTOR OF BUKITTINGGI CITY**

BY:

Isra Nur Fitri
12270521072

The implementation of e-government as an information medium in the tourism sector aims to improve the quality of public services through the use of information technology. This study analyzes the implementation of e-government by the Bukittinggi City Tourism Office and identifies the inhibiting factors. This research employs a qualitative method with a descriptive approach through interviews, observations, and documentation. The results show that the Bukittinggi City Tourism Office has implemented e-government through the official website visitbukittinggi.id and social media platforms to disseminate tourism information; however, its implementation has not been optimal. The inhibiting factors include: 1) limited human resources in managing digital media, 2) inadequate technological infrastructure, 3) irregular development of digital features, 4) limited authority in adopting new technologies, and 5) dependence on external training. These constraints reduce the effectiveness of information delivery and public interaction. This study concludes that strengthening internal capacity and enhancing digital innovation are necessary to optimize the implementation of e-government in tourism information services.

Keywords: *E-government, Information Media, Tourism, Bukittinggi City Tourism Office*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan *E-government* Sebagai Media Informasi Oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi”**. Dengan izin dan pertolongan-Nya pula proses penelitian yang dimulai dari pengumpulan data, observasi lapangan, hingga penyusunan laporan ini dapat berjalan dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umat beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari berbagai tantangan, baik dalam proses analisis data, wawancara, maupun penyelarasan teori dan temuan di lapangan. Namun dengan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leni Nofianti, MS, SE, M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Jajarannya
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

- Bapak Dr.Khairil Henry.S.E.,M.Si,Ak selaku Wakil Dekan II di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si selaku Wakil Dekan III di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara UIN Suska Riau sekaligus dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan akademik dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.
- Bapak Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc selaku Sekretaris Program studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu yang baik dan bernilai.
- Kepada seluruh pegawai Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi, beserta para informan penelitian yang telah memberikan izin, waktu, dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengumpulan data. Terima kasih atas penerimaan yang sangat baik serta bantuan yang diberikan selama proses penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.
- Kepada ayah Mhd. Asid, dan mama Amelia, yang selalu menjadi sumber kekuatan, doa, dan kasih sayang tanpa batas. Terima kasih atas segala pengorbanan, dukungan, serta cinta tulus yang tidak pernah putus dalam setiap langkah hidup penulis. Setiap doa yang dipanjatkan, setiap nasihat 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan, dan setiap semangat yang disampaikan menjadi energi terbesar bagi penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada sahabat-sahabat penulis, yaitu Etek-etek (Fitri, Indah, Dipa, Nadia, Risya), Putri Kamboja (Tia, Risya), maupun Kost Cemara (Yulia dan Noni) yang senantiasa memberikan dukungan, kebersamaan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, bantuan, serta motivasi yang telah diberikan sehingga penulis dapat melewati setiap tahap penelitian dengan lebih ringan dan penuh keyakinan.
12. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan, tetap melangkah, dan tidak menyerah meski perjalanan ini tidak selalu mudah dan kepada jiwa baik yang setia menemani, menguatkan, dan menghadirkan cahaya di saat semangat mulai meredup. Semoga setiap kebaikan yang diberikan kembali kepadanya dalam bentuk kebahagiaan dan keberkahan yang berlipat.

Pekanbaru, Desember 2025

Isra Nur Fitri
NIM.12270521072



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.

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	i
MOTTO	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Sistematika Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. <i>E-Government</i>	15
B. Digitalisasi Media Informasi.....	22
C. Smart Tourism.....	23
D. Pariwisata	29
E. Perspektif Pandangan Islam	32
F. Penelitian Terdahulu	35
G. Defenisi Konsep.....	37
H. Kerangka Operasional.....	38
I. Kerangka Berfikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Metode Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu	41
C. Jenis dan Sumber Data	42
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Informan Penelitian.....	43
F. Teknik Analisa Data.....	44



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 LOKASI PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Kota Bukittinggi	47
B. Gambaran Umum Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi	50
C. Visi Misi Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi	52
D. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi	53
E. Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Penerapan <i>E-government</i> Sebagai Media Informasi Oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi	64
B. Faktor penghambat dalam Penerapan <i>E-government</i> Sebagai Media Informasi Oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi	94
BAB VI PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	106

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.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Objek Wisata Kota Bukittinggu.....	3
Tabel 1.2	Data Kunjungan Wisatawan 2022-2024	6
Tabel 1.2	Daftar Media Digital yang Digunakan oleh Dinas Pariwisata	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	35
Tabel 2.2	Kerangka Operasional	38
Tabel 3.1	Data Informan	42
Tabel 5.1	Wisatawan Mancanegara Tahun 2024	67





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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Visitor Website <i>visitbukittinggi.id</i>	8
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4.1	Peta Administrasi Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat	50
Gambar 5.1	Tampilan Utama Website <i>visitbukittinggi.id</i>	60
Gambar 5.2	Media Sosial Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi	61
Gambar 5.3	Tampilan Utama Yang Tidak Menyediakan Fitur Bahasa.....	68
Gambar 5.4	Unggahan Facebook Dinas Pariwisata Bkt	73
Gambar 5.5	Tampilan Website (Kuliner Lapau Nasi Tan Marajo)	81
Gambar 5.6	Tampilan Bawah Website <i>visitbukittinggi.id</i>	85
Gambar 5.7	Komentar Sosial Media.....	87

**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 I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital pada era Revolusi Industri 4.0 telah melahirkan berbagai inovasi, seperti kecerdasan buatan, yang mampu meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas operasional secara terintegrasi dalam berbagai aktivitas organisasi (Poerwanto et al., 2020). Kemajuan teknologi informasi menjadi tantangan sekaligus kebutuhan bagi seluruh sektor, termasuk pemerintahan, sehingga kebijakan publik perlu dirancang secara inovatif agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan digital. Salah satu sektor strategis yang memerlukan perhatian serius adalah pariwisata, mengingat kontribusinya yang signifikan terhadap perekonomian nasional (Sufi et al., 2020).

Dalam konteks tersebut, pemerintah mulai menerapkan e-government di sektor pariwisata melalui pemanfaatan website, media sosial, aplikasi perjalanan, serta pengembangan konsep Smart Tourism. Konsep ini mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah akses informasi, promosi, dan layanan pariwisata yang lebih efektif dan menarik bagi wisatawan (Hanum et al., 2020). Strategi pemasaran digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing destinasi wisata dan mendorong peningkatan jumlah kunjungan wisatawan (Putra et al., 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.

Penerapan teknologi informasi dalam promosi pariwisata juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menegaskan legalitas pengelolaan dan pemanfaatan informasi elektronik oleh instansi pemerintah untuk kepentingan pelayanan publik dan transparansi. Salah satu bentuk kebijakan tersebut adalah pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau e-government yang diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Rizky et al., 2020). Selain itu, pengembangan sektor pariwisata merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dalam kerangka pembangunan nasional (Hadinoto dalam Sufi et al., 2023).

Pengembangan *e-government* menjadi langkah strategis dalam penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan melalui optimalisasi teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi ini mencakup pengolahan data dan pengelolaan informasi secara digital, serta penyediaan pelayanan publik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat secara luas (Sriyati et al., 2024).

Kota Bukittinggi dikenal sebagai destinasi wisata yang ramai didatangi oleh wisatawan, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. (Duha et al., 2024). Kota Bukittinggi memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata dengan berbagai destinasi menarik, seperti Jam Gadang, Ngarai Sianok, Bukit Tinggi, dan berbagai objek wisata budaya serta alam lainnya. Wisatawan lokal maupun mancanegara berkunjung ke Kota Bukittinggi karena daya tarik wisata alam, sejarah, dan budaya yang kuat, didukung ikon wisata seperti Jam Gadang dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Ngarai Sianok, serta kondisi alam yang sejuk dan fasilitas pariwisata yang memadai. Faktor-faktor tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan karena mampu membentuk citra destinasi yang positif (Putra & Yuliani, 2020). Selain itu, udara sejuk pegunungan, aksesibilitas yang baik, serta ketersediaan fasilitas pariwisata turut memperkuat minat kunjungan wisatawan domestik dan internasional (Yuliana et al., 2021)

Tabel 1.1 Data Objek Wisata Kota Bukittinggi

No	Pengelola Objek Wisata	Nama Objek Wisata
1.	Dinas Pariwisata	Taman Panorama; Tugu Pahlawan Tak Dikenal; Monumen Bung Hatta; Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan; Benteng Fort De Kock; Jam Gadang; Lubang Jepang; Janjang Seribu; Jembatan Limpapeh
2.	Masyarakat	Ngarai Sianok; Panorama
3.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Rumah Kelahiran Bung Hatta; Museum Rumah Adat Nan Baanjuang
4.	Pemerintah Pusat/Provinsi	Istana Bung Hatta; Perpustakaan Proklamator Bung Hatta
5.	Kodim (Komando Distrik Militer)	Monumen Tridaya Eka Dharma; Lapangan Kantin
6.	Dinas Perdagangan dan Perindustrian	Pasar Aur Kuning; Pasar Ateh; Pasar Lereng; Los Lambuang
7.	Dinas Pemuda dan Olahraga	Lapangan Ateh Ngarai; Lapangan Tennis
8.	Dinas Lingkungan Hidup	Ngarai Maram; Taman Balaikota
9.	Radio Republik Indonesia (RRI)	Gedung RRI

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.	Belum ada data pengelola / tidak tercantum	Janjang 40; Janjang Gudang; Janjang Minangkabau; Janjang Pasarngrahan (Kp. Cino); Janjang Irian; Janjang Ameli; Janjang Los Maco; Janjang Los Lambuang; Janjang Belakang Pasar; Janjang Gantung; Janjang Tigo Baleh; Janjang Inyiak Syaikh Batam; Janjang Tingkek-Tingkek; Janjang Parak Kopi; Janjang Kumango; Janjang Pasar Putiah; Janjang Sovia; Janjang Pahlawan Tak Dikenal
-----	--	---

Sumber: PPID Kota Bukittinggi, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa pengelolaan objek wisata di Kota Bukittinggi melibatkan berbagai pihak, baik instansi pemerintah daerah, pemerintah pusat, maupun masyarakat. Dinas Pariwisata mengelola sebagian besar objek wisata utama, seperti Jam Gadang, Benteng Fort De Kock, dan Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, sementara objek wisata lainnya dikelola oleh instansi berbeda, seperti Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, serta Dinas Lingkungan Hidup. Selain itu, terdapat pula objek wisata yang dikelola oleh masyarakat dan beberapa objek wisata yang belum tercantum secara jelas pengelolanya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan pariwisata di Kota Bukittinggi bersifat lintas sektor dan memerlukan koordinasi yang baik antarinstansi, khususnya dalam penyediaan dan penyebaran informasi pariwisata melalui penerapan e-government sebagai media informasi.

Kota Bukittinggi telah meraih berbagai penghargaan pariwisata, termasuk gelar Kota Terbaik di Sumatera dalam Anugerah Bangsa Berwisata di Indonesia

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.

(ABBWI) dan Anugerah Bangsa Buatan Indonesia (ABBI) 2024. Pjs Wali Kota Bukittinggi menjelaskan bahwa pencapaian tersebut menunjukkan posisi Bukittinggi sebagai kota wisata terbaik di Sumatera Barat. Ia menyampaikan bahwa hampir seluruh kategori penilaian seperti objek wisata, hotel, layanan perjalanan, dan kuliner berhasil memperoleh penghargaan, serta memberikan apresiasi kepada seluruh pihak yang berkontribusi. Selain itu, Bukittinggi juga mendapatkan sejumlah penghargaan pada ajang *Peduli Wisata Award* dalam rangka peringatan Hari Jadi Sumatera Barat ke-79, mencakup kategori usaha perjalanan wisata, restoran, dan daya tarik wisata.

Meskipun pencapaian ini sangat membanggakan, Ironisnya, tidak satupun penghargaan tersebut secara spesifik mengapresiasi inovasi digitalisasi media informasi pariwisata Bukittinggi, menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi fisik dan pengelolaannya di ranah digital. Sebelum penerapan e-government, pengelolaan dan penyebaran informasi pariwisata di Kota Bukittinggi masih dilakukan secara konvensional melalui media cetak, papan informasi, dan pelayanan langsung di kantor pemerintahan, sehingga akses informasi bagi wisatawan terbatas, kurang efisien, dan tidak selalu diperbarui secara cepat. Kondisi tersebut menyebabkan wisatawan, khususnya dari luar daerah, kesulitan memperoleh informasi lengkap terkait destinasi, agenda wisata, dan fasilitas pendukung. Setelah penerapan e-government, Dinas Pariwisata mulai memanfaatkan teknologi informasi melalui website resmi, media digital, serta sistem informasi berbasis daring yang memungkinkan penyampaian informasi pariwisata secara lebih cepat, mudah, dan transparan. Digitalisasi ini tidak hanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

meningkatkan efektivitas promosi pariwisata, tetapi juga memperbaiki kualitas pelayanan publik, karena masyarakat dan wisatawan dapat mengakses informasi kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah, sehingga pengelolaan pariwisata di Kota Bukittinggi menjadi lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan.

Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan 2022-2024

No	Tahun	Mancanegara	Nusantara	Jumlah
1.	2022	605	463.145	463.750
2.	2023	20.966	1.020.510	1.041.476
3.	2024	35.152	729.488	764.640

Sumber: PPID Kota Bukittinggi

Data kunjungan wisatawan tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan tren peningkatan, terutama dari wisatawan mancanegara. Pada 2022, jumlah kunjungan masih rendah dengan total 463.750 orang. Namun, pada 2023 melonjak tajam menjadi 1.041.476 kunjungan, dan meskipun pada 2024 jumlah total sedikit menurun menjadi 764.640, kunjungan wisatawan mancanegara justru meningkat. Peningkatan ini berkaitan erat dengan perkembangan teknologi di era Revolusi Industri 4.0, di mana pemanfaatan digitalisasi seperti website, media sosial, aplikasi perjalanan, dan konsep smart tourism mempermudah akses informasi, promosi, serta layanan wisata yang lebih efisien dan menarik bagi pengunjung.

Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi telah melakukan berbagai upaya dalam menerapkan *e-government* untuk mempromosikan pariwisata daerah, dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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 media informasi yang efektif. Salah satu langkah utamanya adalah peluncuran website resmi *visitbukittinggi.id* yang menyajikan informasi lengkap mengenai objek wisata, acara, dan budaya lokal, guna memudahkan wisatawan dalam merencanakan kunjungan. Melalui media digital ini, diharapkan visibilitas kota sebagai destinasi wisata semakin meningkat dan interaksi dengan wisatawan menjadi lebih baik. Namun, masih terdapat tantangan seperti kualitas konten, kecepatan akses, dan interaksi dengan audiens yang perlu dioptimalkan.

Tabel 1.3 Daftar Media Digital yang Digunakan oleh Dinas Pariwisata

No	Media Digital	Digunakan (Ya/Tidak)
1.	Website	Ya
2.	Youtube	Tidak
3.	Facebook	Ya
4.	Whatsapp	Tidak
5.	Instagram	Ya
6.	Tiktok	Ya
7.	Line	Tidak
8.	BBM	Tidak
9.	Twitter	Tidak
10.	Google+	Tidak
11.	LinkedIn	Tidak
12.	Skype	Tidak
13.	Wechat	Tidak

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi, 2025

Permasalahan dalam penerapan *e-government* media informasi pariwisata yang ada di Kota Bukittinggi dapat kita amati dari website resmi Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi yaitu *visitbukittinggi.id*. Website memiliki peran yang sangat

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.

krusial sebagai media informasi di era digital saat ini, terutama bagi instansi pemerintah seperti Dinas Pariwisata. (Syaban et al., 2020) Sejalan dengan itu, peran dan fungsi Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dalam menyosialisasikan kebijakan serta menyampaikan informasi secara cepat menjadi sangat penting. Salah satu langkah strategis yang dapat ditempuh adalah dengan membangun portal website resmi sebagai sarana komunikasi dan promosi destinasi wisata secara digital.

Gambar 1.1 Jumlah Visitor visitbukittinggi.id

Visitor Status

- > 0 Online
- > 34 Pengunjung Hari Ini
- > 626 Pengunjung Minggu Ini
- > 95296 Total Semua Kunjungan

Sumber: visitbukittinggi.id (27/11/2025)

Berdasarkan data Visitor Status di website visitbukittinggi.id, terlihat bahwa aktivitas pengunjung masih cukup rendah. Saat diamati, jumlah pengguna yang sedang online tercatat 0 orang, dengan 34 pengunjung pada hari itu dan 626 pengunjung dalam satu minggu. Jika dirata-ratakan, jumlah tersebut menunjukkan bahwa website hanya dikunjungi kurang dari 100 orang per hari. Sementara total semua kunjungan mencapai 95.296, angka tersebut merupakan akumulasi jangka



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.

panjang sehingga tidak mencerminkan performa saat ini. Kondisi ini menunjukkan bahwa website belum cukup menarik perhatian wisatawan atau belum dikelola secara maksimal untuk meningkatkan kunjungan. Kualitas website, kemudahan akses, dan interaksi dengan pengguna sangat berpengaruh terhadap minat pengunjung dalam mencari informasi destinasi wisata. (Liu et al., 2022),

Keunggulannya website *visitbukittinggi.id* terletak pada kemampuannya untuk menyajikan informasi secara komprehensif, mencakup teks, gambar, suara, hingga video, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh khalayak luas. Bagi sektor pariwisata, website menjadi sarana untuk mempromosikan potensi daerah, mulai dari sejarah, kebudayaan, hingga destinasi wisata untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Pemanfaatan website *visitbukittinggi.id* masih belum berjalan secara optimal. Hasil observasi menunjukkan bahwa situs ini hanya menyediakan kontak email tanpa fitur interaktif seperti kolom kritik dan saran maupun live-chat, sehingga tidak terjadi komunikasi dua arah antara wisatawan dan Dinas Pariwisata. Padahal, interaktivitas digital merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisatawan. Interaktivitas digital sangat penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan wisatawan, teknologi pariwisata pintar dapat memperkuat keterlibatan pengguna serta mendorong respons positif terhadap destinasi (Torabi et al., 2023).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Masalah lain yang ditemukan website *visitbukittinggi.id* meskipun memiliki potensi untuk menarik wisatawan domestik dan mancanegara, pemanfaatan situs resmi *visitbukittinggi.id* belum optimal karena hanya tersedia dalam bahasa Indonesia. Padahal, dengan banyaknya wisatawan asing yang berpotensi mengunjungi Bukittinggi, seharusnya situs tersebut menyediakan opsi bahasa lain minimal bahasa Inggris agar informasi destinasi dapat diakses secara nyaman dan jelas oleh pengguna internasional. Ketiadaan konten multibahasa di situs resmi bisa menjadi kendala utama bagi wisatawan mancanegara, sehingga membatasi daya tarik dan aksesibilitas informasi destinasi. Penerapan multibahasa di website pariwisata secara signifikan mendukung perkembangan pariwisata dengan memudahkan akses informasi bagi wisatawan internasional dan meningkatkan inklusivitas destinasi (Khan & Khan, 2024).

Informasi yang disajikan di website *visitbukittinggi.id* masih kurang diperbarui, terutama terkait pariwisata dan kebudayaan daerah. Kondisi ini disebabkan oleh masih terbatasnya kemampuan sebagian pegawai Dinas Pariwisata dalam mengelola dan memperbarui konten digital, pengelola website Dinas Pariwisata (*Dapur Media*) ini hanya 1 orang sehingga informasi yang ditampilkan belum sepenuhnya akurat dan terkini. Padahal, jika disesuaikan dengan salah satu tugas dan fungsi utama Dinas Pariwisata, yaitu mempromosikan pariwisata dan kebudayaan daerah, dibutuhkan media penyampaian informasi yang luas, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat maupun wisatawan.

Promosi dan penyampaian melalui media sosial dianggap lebih efektif dan efisien karena mudah dipahami, dapat menjangkau berbagai kalangan, serta



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.

menghemat waktu dan biaya. Siapa pun, baik dari kalangan muda maupun tua, dapat melakukan promosi di platform ini tanpa memandang latar belakang. Media sosial juga memungkinkan promosi yang bersifat interaktif, di mana konsumen dapat terlibat langsung dalam menyampaikan pendapat atau keinginan mereka. (Setiawati et al., 2023). Dengan memanfaatkan media informasi ini, Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dan wisatawan, serta memperluas jangkauan promosi pariwisata daerah.

Selain itu, Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi telah memiliki tiga platform media sosial utama, yaitu Instagram (@disparbukittinggi), Facebook (Dinas Pariwisata Bkt), dan TikTok (@visitbukittinggi), untuk mempromosikan potensi pariwisata daerah. Namun, pemanfaatannya belum optimal karena beberapa masalah mendasar. Pertama, pembaruan konten yang tidak konsisten, di mana informasi seputar objek wisata tidak ditampilkan, agenda kegiatan, atau event terbaru sering kali terlambat diunggah atau bahkan tidak diperbarui sama sekali hanya terlihat perbaruan konten 3-4 dalam sebulan. Masalah lain yang ditemukan, kualitas konten yang belum maksimal, baik dari segi visual, kreativitas, maupun penyajian, sehingga kurang menarik minat pengunjung dan, interaksi dengan audiens yang minim, terlihat dari jarang respons terhadap komentar atau pertanyaan pengguna, serta minimnya fitur interaktif seperti polling atau Q&A yang bisa meningkatkan engagement.

Melihat sejumlah kekurangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun keberadaan media informasi merupakan langkah positif menuju digitalisasi pariwisata, masih diperlukan pembaruan dan pengembangan lebih



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.

lanjut agar benar-benar dapat menjalankan fungsi sebagai penyampaian yang informatif, ramah pengguna, dan mampu menjawab kebutuhan wisatawan secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang dan pengamatan awal maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul “Penerapan *E-government* Sebagai Media Informasi Oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan *e-government* media informasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan *e-government* media informasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi?

C Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan *e-government* media informasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam penerapan *e-government* media informasi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

D. Manfaat Penulisan

Manfaat Penelitiannya sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan *electronic government*.
- b. Menjadi referensi akademis bagi peneliti lain yang ingin mengkaji isu digitalisasi pariwisata berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan dan rekomendasi kepada Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dalam mengembangkan dan menyempurnakan media informasi digital agar lebih interaktif, informatif.
- b. Menjadi dasar pertimbangan dalam perencanaan kebijakan atau inovasi baru yang berkelanjutan dalam digitalisasi media informasi pariwisata.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab 1 ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam Bab II ini berisikan teori-teori yang relevan yang berhubungan dengan pengertian *E-Government*, *Smart Tourism* dan Pariwisata

BAB III : METODE PENELITIAN



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.

Dalam BAB III ini berisikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode analisa data.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam Bab IV berisikan tentang keadaan umum kondisi geografis dan monografi Kota Bukittinggi dan Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi sebagai lokasi penelitian

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab V memuat hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan.

BAB VI

: PENUTUP

Dalam Bab VI berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait berdasarkan temuan penelitian.

**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 II

LANDASAN TEORI

A. *E-Government*

E-Government merupakan suatu sistem pemerintahan berbasis elektronik yang dirancang sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk menciptakan kebijakan yang efektif dan efisien. Sistem ini lahir sebagai respons terhadap tuntutan zaman dan dinamika global yang terus berubah, yang menuntut birokrasi pemerintahan untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan berkualitas. (Rizky et al., 2020)

E-Government merupakan bentuk komitmen pemerintah untuk mengembangkan layanan pemerintahan berbasis teknologi digital, sebagai bagian dari transformasi menuju masyarakat yang berorientasi pada pengetahuan (*knowledge-based society*). Melalui penerapan *e-government*, pemerintah berharap proses manajemen dan alur kerja di instansi pusat maupun daerah dapat berjalan lebih efektif dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. (Prakosa et al., 2023)

Dalam konteks ini, *E-Government* dimaknai sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh institusi pemerintahan dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik maupun administratif secara digital, guna mendukung pencapaian output dan outcome organisasi secara optimal. (Rizky et al., 2020). Media informasi digital yang menarik dan dikembangkan secara optimal akan



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.

mampu menarik perhatian masyarakat, termasuk wisatawan. Dalam konteks pariwisata, media digital seperti website, media sosial, dan aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi, tetapi juga sebagai alat strategis untuk membangun citra destinasi dan meningkatkan minat kunjungan. (Oetomo dalam Rizky et al., 2020)

Dalam penerapan *e-Government*, mengidentifikasi lima aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi digital pelayanan publik, khususnya dalam membangun media informasi digital pemerintah. (Goldschmidt dalam Rizky et al., 2020). Kelima aspek tersebut adalah:

a. *Audience*

Media digital adalah alat komunikasi dua arah antara instansi pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menetapkan secara jelas siapa target audiens dari media informasi digital yang dikembangkan. Konten yang disampaikan harus sesuai dan mudah dipahami oleh masyarakat lokal maupun internasional, dari berbagai kalangan usia dan latar belakang. Misalnya, akun media sosial Dinas Pariwisata yang menyasar generasi muda harus memiliki gaya bahasa dan visual yang sesuai dengan karakteristik audiens tersebut.

b. *Content*

Isi dari media digital, baik itu di website, aplikasi, atau media sosial, harus sesuai dengan kebutuhan audiens. Konten yang disajikan harus informatif, aktual, relevan, dan menarik. Dalam konteks pariwisata, ini mencakup informasi mengenai objek wisata, agenda kegiatan, budaya lokal, hingga



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.

fasilitas umum yang tersedia. Konten yang menarik dan konsisten dapat meningkatkan kredibilitas instansi pemerintah sekaligus menjadi daya tarik utama bagi wisatawan.

c. *Interactivity*

Digitalisasi media informasi pelayanan publik harus membuka ruang interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini dapat diwujudkan melalui fitur seperti live chat, kolom kritik dan saran, polling, forum diskusi, maupun komentar pada media sosial. Tingkat interaksi yang tinggi menunjukkan adanya keterlibatan publik dan memungkinkan pengelola layanan merespons masukan dari masyarakat secara langsung dan cepat.

d. *Usability*

Media informasi digital pemerintah harus memiliki tingkat aksesibilitas dan kemudahan penggunaan yang tinggi. Baik website, aplikasi, maupun platform media sosial perlu dirancang secara user-friendly, mudah dinavigasi, dan dapat diakses oleh siapa saja, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan teknologi atau disabilitas. Semakin mudah diakses dan digunakan, semakin besar peluang media digital tersebut dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat.

e. *Innovation*

Agar media informasi tetap relevan dan menarik bagi pengguna, inovasi berkelanjutan sangat diperlukan. Pemerintah perlu secara rutin memperbarui konten, menambahkan fitur interaktif, serta mengeksplorasi penggunaan



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.

teknologi baru seperti video promosi, infografis, Augmented Reality (AR), dan sistem integrasi reservasi online. Inovasi juga menjadi cara untuk menjaga daya saing dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak hanya informatif tetapi juga menarik secara visual dan fungsional.

Governansi digital mencakup sejumlah aspek penting yang memastikan pengelolaan teknologi informasi dilakukan secara terarah dan bertanggung jawab.

Prinsip-prinsip utama yang menjadi dasar dalam tata kelola digital antara lain:

1. Transparansi

Penyediaan informasi yang terbuka dan mudah dipahami membantu pemangku kepentingan mengetahui bagaimana teknologi dimanfaatkan dalam proses pengelolaan organisasi.

2. Partisipasi

Pelibatan masyarakat, pengguna layanan, maupun pemangku kepentingan lainnya dalam proses perumusan kebijakan digital guna menciptakan keputusan yang lebih inklusif dan berpihak pada kebutuhan publik.

3. Keamanan dan Privasi

Menjaga kerahasiaan serta perlindungan data pengguna, baik di lingkungan pemerintahan maupun sektor swasta, agar terhindar dari penyalahgunaan atau akses yang tidak sah.

4. Efisiensi dan Efektivitas

Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kinerja, mempercepat proses, dan mengoptimalkan penggunaan berbagai sumber daya organisasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang 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

5 Akuntabilitas

Memastikan setiap keputusan berbasis data dapat dipertanggungjawabkan secara etis maupun hukum, sehingga proses pengelolaan digital tetap berada dalam koridor yang benar.

Tiga elemen utama yang menentukan keberhasilan dalam penerapan konsep digitalisasi pelayanan publik, yaitu dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*). (Indrajit dalam Nurrahman et al., 2020) yang merujuk pada hasil penelitian dari Harvard JFK School of Government, terdapat tiga elemen utama yang menentukan keberhasilan dalam penerapan konsep digitalisasi pelayanan publik, yaitu dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*). Ketiga elemen ini menjadi landasan penting yang perlu diperhatikan oleh setiap instansi pemerintahan dalam membangun sistem pelayanan berbasis elektronik atau e-government yang efektif dan berkelanjutan.

Elemen *support*, mengacu pada adanya dukungan yang kuat, baik secara struktural maupun kultural, dalam mengembangkan sistem digitalisasi. Dukungan ini meliputi kesepakatan internal mengenai pentingnya digitalisasi, penugasan aparatur untuk mengelola sistem digital, serta pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Selain itu, sosialisasi secara menyeluruh dan berkesinambungan kepada seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, menjadi bagian integral dari elemen ini. Tanpa adanya komitmen dan dukungan yang konsisten, implementasi digitalisasi pelayanan publik berisiko tidak berjalan optimal.



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. Elemen *capacity*, berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang mendukung keberlangsungan sistem digital. Ini mencakup dua hal utama, yaitu infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang handal, serta sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola sistem tersebut.

Ketersediaan operator dan administrator yang terampil sangat penting untuk menjamin konten layanan digital disajikan secara cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi teknis menjadi hal yang tidak bisa diabaikan dalam kerangka pembangunan digitalisasi yang berdaya guna.

c. Elemen *value*, merujuk pada manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dilihat dari keberadaannya, tetapi juga dari seberapa besar nilai yang dihasilkan untuk publik. Jika masyarakat tidak merasakan manfaat langsung dari sistem yang dibangun, maka nilai implementasi e-government menjadi tidak berarti. Oleh sebab itu, pemerintah harus mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat secara akurat agar sistem yang dikembangkan benar-benar relevan dan memberikan solusi. Nilai juga dapat diperkuat dengan pemanfaatan berbagai platform digital tambahan seperti media sosial, yang berfungsi sebagai sarana komunikasi dan promosi layanan publik secara lebih luas dan interaktif.

Ada 3 Jenis jenis *e-government* (Sriyati et al., 2007), sebagai berikut:

1. G2C (*Government to Citizens*)



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.

G2C merupakan bentuk layanan *e-government* yang paling sering ditemui.

Pada model ini, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat. Tujuannya adalah mendekatkan pemerintah dengan warganya melalui berbagai saluran digital, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan publik dan memenuhi kebutuhan sehari-hari.

2. G2B (*Government to Business*)

G2B adalah layanan *e-government* yang ditujukan untuk mempermudah hubungan pemerintah dengan pelaku usaha. Pemerintah berkewajiban menciptakan iklim bisnis yang baik, dan untuk itu perusahaan membutuhkan banyak data, perizinan, dan informasi dari instansi pemerintah. Melalui model ini, proses administrasi antara pemerintah dan sektor bisnis dapat dilakukan lebih cepat, efisien, dan transparan.

3. G2G (*Government to Government*)

G2G adalah bentuk interaksi digital antara satu pemerintahan dengan pemerintahan lain, baik dalam lingkup nasional maupun internasional. Di era global saat ini, pemerintah perlu saling terhubung secara intensif tidak hanya untuk kepentingan diplomatik, tetapi juga untuk mendukung berbagai kerja sama, seperti perdagangan, politik, sosial, dan budaya. Melalui *e-government*, proses pertukaran data dan koordinasi antarpemerintah menjadi lebih cepat dan efektif.



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. Digitalisasi Media Informasi

Digitalisasi media informasi pemerintah merupakan proses perubahan sistem penyampaian informasi publik dari cara konvensional menuju sistem berbasis teknologi digital yang dilakukan oleh instansi pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi ini memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara lebih cepat, luas, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Indrajit, 2006).

Menurut Nugroho (2017), digitalisasi informasi dalam sektor publik merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks e-government, digitalisasi media informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Bentuk Digitalisasi Media Informasi Pemerintah

Digitalisasi media informasi pemerintah dapat diwujudkan dalam beberapa bentuk, antara lain:

a. Website Resmi Pemerintah

Website resmi merupakan media digital utama yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan informasi publik secara terstruktur. Website berfungsi sebagai pusat informasi yang memuat kebijakan, program, serta layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat (Indrajit, 2006). Dalam sektor pariwisata, website pemerintah digunakan untuk menyediakan informasi

C. *Smart Tourism*

Smart Tourism merupakan pengembangan dari konsep *Smart City* yang secara khusus diterapkan dalam sektor pariwisata. *Smart Tourism* adalah hasil dari inovasi teknologi dan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan industri pariwisata melalui pemanfaatan TIK. (Hanindito et al., 2023)

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dan berkembang secara dinamis guna memanfaatkan berbagai instrumen digital dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, termasuk di sektor pariwisata. Salah satu bentuk adaptasi tersebut adalah melalui pemanfaatan sistem informasi geografis (SIG) dan aplikasi berbasis *mobile web* yang memungkinkan akses informasi secara fleksibel dalam berbagai situasi dan kondisi. Teknologi ini memberikan kemudahan bagi wisatawan untuk memperoleh informasi destinasi secara *real-time*, merencanakan perjalanan dengan efisien, dan menghemat biaya secara signifikan. (Jacom, 2022)

mengenai destinasi wisata, agenda kegiatan, dan fasilitas pendukung pariwisata daerah.

b. Media Sosial Pemerintah

Media sosial pemerintah berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Kaplan dan Haenlein (2010), media sosial memungkinkan terjadinya interaksi langsung, sehingga pemerintah dapat menerima masukan dan respons dari masyarakat secara cepat.

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.

Dengan integrasi layanan berbasis lokasi, peta interaktif, dan rute perjalanan otomatis, wisatawan dapat menjelajah secara mandiri dan aman. Selain itu, hampir seluruh transaksi mulai dari pemesanan tiket, akomodasi, hingga pembelian produk lokal kini dapat dilakukan melalui platform digital yang aman dan praktis.

Inilah yang menjadi esensi dari konsep smart tourism: sebuah sistem pariwisata yang memadukan teknologi digital, efisiensi layanan, kemudahan akses informasi, serta interaktivitas berbasis data untuk menciptakan pengalaman wisata yang modern, personal, dan berkelanjutan. *Smart tourism* tidak hanya memberikan manfaat bagi wisatawan, tetapi juga membuka peluang besar bagi pemerintah daerah dan pelaku usaha lokal untuk memperluas jangkauan promosi, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah secara inklusif.

1. Dimensi *Smart Tourism Technology*

Pengembangan konsep smart tourism tidak dapat dipisahkan dari kemajuan teknologi, sehingga topik ini telah menjadi fokus berbagai penelitian. Salah satunya dikemukakan oleh Jimin Lee, Hanna Lee, Namho Chung, dan Chulmo Koo dalam artikel jurnal berjudul "*An Integrative Model of the Pursuit of Happiness and the Role of Smart Tourism Technology: A Case of International Tourists in Seoul*" (Hanum et al., 2020). Dalam penelitian tersebut, mereka merumuskan bahwa teknologi smart tourism terdiri dari empat dimensi utama, yang dijelaskan dalam gambar 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.



Sumber: Lee et al dalam Hanum et al., 2020

a. Informativeness

Dimensi ini menilai sejauh mana informasi yang disediakan oleh teknologi pariwisata seperti website, aplikasi, atau media sosial bersifat bermanfaat, akurat, dan relevan. Informasi tersebut dapat berupa deskripsi destinasi, rute perjalanan, cuaca, hingga ulasan pengunjung. Sebagai contoh, website visitbukittinggi menyajikan informasi tentang destinasi, kuliner, dan event, namun informasinya masih terbatas dan belum diperbarui secara berkala. Ini menunjukkan bahwa nilai *informativeness* dari situs tersebut masih bisa ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih maksimal bagi pengguna.

b. Accessibility

Aksesibilitas mencakup kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan digital pariwisata kapan saja dan di mana saja, baik melalui desktop maupun perangkat mobile. Website yang ringan, responsif, dan mendukung berbagai perangkat akan meningkatkan kenyamanan pengguna. Contohnya, banyak situs resmi pariwisata di Korea dan Jepang telah mengembangkan aplikasi mobile dengan sistem navigasi 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

terjemahan otomatis, yang memungkinkan wisatawan internasional mengakses informasi dengan mudah.

c) *Interactivity*

Interaktivitas mengacu pada sejauh mana platform digital memungkinkan komunikasi dua arah atau interaksi real-time. Fitur seperti live chat, ulasan pengguna, sistem pemesanan langsung, hingga peta interaktif adalah contoh wujud interaktivitas. Sebagai perbandingan, website seperti Traveloka atau Tripadvisor telah menerapkan sistem ulasan dan komentar, yang memungkinkan wisatawan saling berbagi pengalaman dan mendapatkan rekomendasi secara langsung.

d) *Personalization*

Personalisasi adalah kemampuan sistem untuk menyesuaikan konten atau layanan berdasarkan preferensi individu pengguna. Ini bisa berupa rekomendasi destinasi sesuai minat, bahasa pilihan, hingga fitur perencanaan perjalanan pribadi (*itinerary builder*). Beberapa platform seperti Google Travel atau Booking.com sudah mengimplementasikan fitur ini.

2. Kerangka Kerangka Six A's menjadi konsep yang *smart tourism destination*.

(Tran et al dalam Saputra et al., 2022) yang dibagi ke dalam 6 aspek yaitu:

1) *Smart Attractions*

Smart attractions merujuk pada daya tarik wisata yang telah dikembangkan atau didukung oleh teknologi digital guna menciptakan pengalaman yang lebih interaktif dan informatif bagi wisatawan. Daya tarik wisata tidak lagi hanya sebatas lokasi fisik, tetapi juga mencakup bagaimana informasi tentang



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

2. *Smart Accessibility*

objek wisata disampaikan secara digital. Misalnya, objek wisata yang dilengkapi dengan teknologi Augmented Reality (AR) atau Virtual Reality (VR) memungkinkan pengunjung merasakan suasana tertentu tanpa harus mengandalkan pemandu konvensional.

Smart accessibility merupakan aspek yang menekankan kemudahan wisatawan dalam mengakses destinasi wisata, baik secara fisik maupun digital. Kemudahan ini mencakup sarana transportasi yang terintegrasi, ketersediaan informasi arah dan rute melalui aplikasi peta digital, hingga kemudahan akses informasi bagi penyandang disabilitas. Tidak hanya itu, penyediaan koneksi internet (Wi-Fi) gratis di area publik destinasi wisata, serta kemudahan komunikasi dengan pengelola melalui fitur live chat atau pusat informasi digital juga termasuk dalam cakupan smart accessibility.

3. *Smart Amenities*

Smart amenities mengacu pada fasilitas pendukung wisata yang berbasis teknologi dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dengan cara yang lebih modern, efisien, dan nyaman. Fasilitas seperti hotel, restoran, pusat perbelanjaan, toilet umum, dan area istirahat dikembangkan dengan mengadopsi teknologi digital. Tujuan dari aspek ini adalah untuk menciptakan pengalaman wisata yang menyeluruh dan ramah teknologi, dengan memperhatikan kenyamanan, kecepatan layanan, dan integrasi sistem yang saling terhubung.

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.

4. *Smart Ancillary Services*

Smart ancillary services adalah layanan pelengkap pariwisata yang mendukung kenyamanan dan keamanan wisatawan, seperti layanan informasi, kesehatan, keuangan, dan keamanan. Layanan ini menjadi cerdas ketika sudah terintegrasi secara digital dan mudah diakses kapan saja. Misalnya, pusat informasi wisata yang berbasis aplikasi atau website, layanan bantuan darurat yang dapat diakses melalui tombol SOS di aplikasi, serta ketersediaan informasi lokasi ATM, klinik, atau kantor polisi di peta digital.

5. *Smart Activities*

Smart activities berkaitan dengan berbagai kegiatan wisata yang ditawarkan secara interaktif, personal, dan sering kali dapat disesuaikan dengan preferensi wisatawan melalui bantuan teknologi. Kegiatan-kegiatan ini dapat berupa agenda budaya, pertunjukan seni, olahraga, maupun atraksi lainnya yang dikemas secara digital, seperti penggunaan QR code untuk mengikuti tur mandiri, atau augmented reality untuk memperkaya pengalaman mengunjungi museum. Dengan sistem reservasi daring, wisatawan juga bisa mengatur jadwal aktivitas mereka sendiri.

6. *Smart Available Packages*

Smart available packages mencakup penyediaan paket wisata yang lengkap dan dapat diakses secara digital, memadukan berbagai komponen seperti transportasi, akomodasi, tiket objek wisata, dan pemandu wisata ke dalam satu platform terpadu. Konsep ini memudahkan wisatawan untuk merencanakan



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.

perjalanan secara menyeluruh tanpa perlu mengakses banyak sumber informasi terpisah.

D. Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu aktivitas yang melibatkan proses perjalanan dan pengeluaran waktu di luar tempat tinggal tetap, yang bertujuan untuk rekreasi, relaksasi, dan memperoleh kesenangan, dengan memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan secara komersial. Secara historis, kegiatan bepergian telah menjadi bagian dari kehidupan manusia sejak zaman prasejarah, di mana perjalanan dilakukan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dasar, seperti mencari makanan dan berburu. Seiring perkembangan zaman, motif perjalanan pun mengalami perubahan, mulai dari kegiatan perdagangan, penyebaran agama, peperangan, migrasi, hingga keinginan untuk menjelajahi tempat-tempat baru yang dianggap menarik. Pada masa Romawi Kuno, golongan bangsawan dan pejabat tinggi mulai melakukan perjalanan dengan tujuan hiburan. Mereka kerap mengunjungi resor di kawasan pesisir sebagai sarana untuk menghindari suhu panas saat musim panas di Roma. (Eddyono, 2020)

Era Tourism 4.0 merupakan dampak dari revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan meningkatnya akses terhadap informasi melalui media digital. Transformasi ini telah mengubah cara pengelolaan destinasi wisata, yang sebelumnya bersifat konvensional, kini dituntut untuk berbasis data dan teknologi agar dapat memahami kebutuhan wisatawan secara lebih akurat. Oleh karena itu, pengelolaan pariwisata di era ini harus ditopang oleh inovasi teknologi yang mencakup berbagai platform digital untuk merancang produk dan layanan



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.

pariwisata yang lebih relevan dan personal. (Eddyono, 2020), teknologi utama yang membentuk ekosistem Tourism 4.0:

1. Internet of Things (IoT)

IoT adalah teknologi yang menghubungkan perangkat digital melalui jaringan internet untuk menciptakan sistem yang saling terintegrasi. Dalam konteks pariwisata, IoT memungkinkan wisatawan melakukan perjalanan secara mandiri (self-organised travel) dan lebih personal. Bagi penyedia jasa, IoT dapat menghemat biaya operasional dan memperluas jangkauan pasar, karena informasi dan layanan dapat diakses tanpa batas geografis.

2. Big Data

Big Data merujuk pada kumpulan data digital dalam jumlah besar yang diperoleh dari aktivitas wisatawan di berbagai platform, seperti media sosial, aplikasi perjalanan, dan situs wisata. Data ini bermanfaat untuk menganalisis perilaku wisatawan secara real-time, termasuk preferensi, pergerakan, pola pembelian, dan respons pasca-kunjungan. Informasi ini sangat penting bagi pengelola destinasi dalam merancang kebijakan dan layanan yang lebih tepat sasaran.

3. Augmented Reality (AR)

AR adalah teknologi yang menggabungkan objek virtual dua atau tiga dimensi ke dalam lingkungan nyata melalui perangkat seperti smartphone. Dalam dunia pariwisata, AR memungkinkan wisatawan mengakses informasi, melakukan navigasi, menerjemahkan bahasa, atau memilih tempat makan 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

hiburan secara langsung dari layar perangkat mereka. Teknologi ini menjadikan pengalaman wisata lebih interaktif, praktis, dan menyenangkan.

4. Virtual Reality (VR) dan Mixed Reality (MR)

VR memberikan simulasi dunia maya yang memungkinkan pengguna merasakan seolah-olah berada di tempat wisata tertentu secara virtual. Sementara MR adalah penggabungan elemen nyata dan virtual melalui teknologi hologram, yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan objek digital secara langsung. Kedua teknologi ini menawarkan pengalaman baru dalam menikmati destinasi, bahkan tanpa harus mengunjunginya secara fisik.

5. Technology-Based Business Models

Model bisnis pariwisata berbasis teknologi berkembang pesat dalam era digital. Contohnya adalah online travel agent (OTA) seperti Traveloka, Tiket.com, dan Booking.com, serta platform akomodasi seperti Airbnb dan RedDoorz. Selain itu, agregator transportasi seperti Gojek dan Grab juga memainkan peran penting. Model ini menghubungkan penyedia dan pengguna jasa secara cepat, mudah, dan efisien dalam satu ekosistem digital.

6. Mobile Technology

Teknologi mobile memudahkan wisatawan dalam mengakses layanan pariwisata kapan pun dan di mana pun. Penggunaan smartphone, smartwatch, gelang pintar, hingga kaca mata pintar memungkinkan aktivitas seperti reservasi, check-in hotel, membuka pintu kamar, dan akses wahana taman



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.

hiburan dilakukan secara digital. Teknologi ini memperlancar seluruh perjalanan wisata dari awal hingga akhir.

7. Artificial Intelligence (AI)

AI adalah sistem kecerdasan buatan yang dirancang untuk meniru cara berpikir manusia. Dalam pariwisata, AI digunakan untuk mengotomatiskan proses layanan, seperti memberikan rekomendasi, menjawab pertanyaan wisatawan, hingga menganalisis kebutuhan berdasarkan data historis. AI membantu menciptakan layanan yang lebih personal, cepat, dan efisien.

E. Perspektif Pandangan Islam

Pariwisata dalam Islam bukan hanya kegiatan rekreasi, tetapi juga sarana untuk merenung, menambah ilmu, dan memperkuat keimanan. Islam memandang perjalanan atau safar sebagai jalan untuk mengenal ciptaan Allah, memahami sejarah umat terdahulu, serta memperkuat hubungan sosial dan spiritual. Dalam konteks modern, konsep *e-government* dalam bidang pariwisata hadir sebagai wujud inovasi teknologi untuk mendukung pengelolaan pariwisata yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan.

1. Islam Mendorong Penyebaran Informasi yang Bermanfaat

Dalam Islam, menyampaikan informasi yang benar dan bermanfaat merupakan bagian dari amal yang sangat dianjurkan. Hal ini sejalan dengan sabda Nabi Muhammad SAW:

“Barang siapa yang menunjukkan kepada kebaikan, maka ia akan mendapatkan pahala seperti orang yang mengerjakannya.” (HR. Muslim, no. 1893)



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.

Digitalisasi media informasi dalam pariwisata seperti melalui website, media sosial, atau aplikasi berfungsi sebagai sarana untuk menyebarkan informasi bermanfaat tentang budaya, keindahan alam, sejarah, dan nilai-nilai lokal. Selama isi informasinya sesuai dengan prinsip-prinsip Islam (tidak mengandung maksiat, hoaks, fitnah, atau pornografi), maka hal ini termasuk dalam bentuk tabligh atau dakwah informasi, yang diperbolehkan dan bahkan didorong dalam Islam. (Ahmad, A., & Mustaffa, N, 2015)

2. Tugas Pemerintah sebagai Pelayan Umat (Kepemimpinan Amanah)

Dalam Islam, para pemimpin, termasuk pengelola instansi pemerintahan seperti Dinas Pariwisata, memiliki tanggung jawab besar dalam melayani masyarakat dengan cara yang efisien, transparan, dan penuh amanah. Sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya:

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil." (QS. An-Nisa: 58)

Maka, digitalisasi pelayanan informasi dalam pariwisata dapat dianggap sebagai bentuk modern dari pelaksanaan amanah, karena bertujuan mempermudah akses publik terhadap informasi, meningkatkan kualitas layanan, serta mendorong kemajuan sektor pariwisata yang halal dan bernilai edukatif

3. Etika dan Batasan dalam Konten Digital Menurut Islam



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.

Islam sangat menekankan etika komunikasi dan penyampaian informasi. Oleh karena itu, dalam mengelola media digital pariwisata, penting untuk memastikan bahwa:

- a. Kontennya jujur, tidak berlebihan, dan tidak mengandung unsur maksiat.
- b. Menjaga keterbukaan informasi, namun tetap memperhatikan kesopanan, privasi, dan nilai budaya Islam.

Sebagaimana disebutkan dalam QS. Al-Hujurat ayat 6:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ
نُدْمِينَ

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti..."

Maksudnya, penyedia informasi (termasuk website pariwisata) harus memastikan kebenaran data yang disampaikan, menghindari informasi palsu atau tidak akurat yang bisa menyesatkan masyarakat.

4. Islam Mendukung Inovasi yang Memberikan Kemashlahatan

Islam tidak menolak kemajuan teknologi, selama kemajuan tersebut memberikan kemashlahatan (manfaat) dan tidak menimbulkan mafsadat (kerusakan). Dalam konteks ini, penggunaan teknologi digital untuk pelayanan pariwisata termasuk dalam inovasi yang membawa manfaat besar:

- a. Meningkatkan citra daerah.
- b. Meningkatkan ekonomi masyarakat.
- c. Memperkenalkan budaya lokal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- Mempermudah wisatawan mendapatkan informasi yang jujur dan aman.

Dari sudut pandang Islam, penggunaan digitalisasi media informasi oleh pemerintah daerah untuk pelayanan pariwisata merupakan bentuk pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam, selama:

- Dilaksanakan dengan amanah,
- Disertai konten yang baik dan etis,
- Bertujuan membawa kemaslahatan,
- Tidak melanggar ajaran syariah dalam isi maupun tujuannya

F. Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang akan diteliti tentang Penggunaan Digitalisasi Media Informasi Pariwisata Kota Bukittinggi Oleh Dinas Pariwisata. Berikut beberapa hasil penelitian :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Sumber	Hasil	Perbedaan
1	Utami & Santoso (2024) Implementasi <i>Electronic Government</i> Dalam Meningkatkan Sektor	Penerapan e-government melalui website Porprov di Kota Tangerang berdampak positif terhadap ekonomi dan tata kelola	Penelitian saya, di Kota Bukittinggi lebih berfokus pada penerapan <i>E-government</i> media informasi oleh Dinas Pariwisata, khususnya melalui website 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.

Pariwisata Di Kota Tangerang (Studi Kasus Penerapan Website Porpov)	pemerintahan, namun belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia, literasi digital, dan pemanfaatan website.	media sosial, sebagai sarana pelayanan informasi public dan menyoroti efektivitas dan kendala dalam penerapan <i>e-government</i> yang telah ada dalam konteks lokal.
2. Nurrahman et al (2021) Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut	Penelitian di Kabupaten Garut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui website Dinas Pariwisata cukup baik, dengan dukungan infrastruktur, SDM, dan pemanfaatan website sebagai media informasi. Namun, masih terdapat kendala seperti fitur yang tidak berfungsi dan konten yang kurang optimal.	Penelitian saya, di Kota Bukittinggi lebih berfokus pada penerapan <i>E-government</i> media informasi oleh Dinas Pariwisata, khususnya melalui website dan media sosial, sebagai sarana pelayanan informasi public dan menyoroti efektivitas dan kendala dalam penerapan <i>e-government</i> yang telah ada dalam konteks lokal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3	Setiawati et al (2023) Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Promosi Sektor Pariwisata	Penelitian di Kota Tangerang menunjukkan bahwa implementasi e-government melalui website Porprov berdampak positif pada promosi pariwisata, khususnya dalam aspek ekonomi, sosial, dan pemerintahan. Namun, masih ada kendala dalam SDM dan literasi digital.	Penelitian saya, di Kota Bukittinggi lebih berfokus pada penerapan <i>E-government</i> media informasi oleh Dinas Pariwisata, khususnya melalui website dan media sosial, sebagai sarana pelayanan informasi public dan menyoroti efektivitas dan kendala dalam penerapan <i>e-government</i> yang telah ada dalam konteks lokal.
---	---	---	---

G. Defenisi 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. *E-Government*: dimaknai sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh institusi pemerintahan dalam menjalankan aktivitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

pelayanan publik maupun administratif secara digital, guna mendukung pencapaian output dan outcome organisasi secara optimal.

- Smart Tourism*: merupakan pengembangan dari konsep Smart City yang secara khusus diterapkan dalam sektor pariwisata. Smart Tourism adalah hasil dari inovasi teknologi dan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan industri pariwisata melalui pemanfaatan TIK.
- Revolusi Industri Pariwisata 4.0: ditandai dengan meningkatnya akses terhadap informasi melalui media digital. Transformasi ini telah mengubah cara pengelolaan destinasi wisata, yang sebelumnya bersifat konvensional, kini dituntut untuk berbasis data dan teknologi agar dapat memahami kebutuhan wisatawan secara lebih akurat.

H. Kerangka Operasional

Kerangka operasional adalah penjabaran dari kerangka berpikir dalam bentuk variabel, indikator, dan cara pengukuran/observasi. Berikut adalah bentuk tabel kerangka operasional penelitian ini

Table 2.2

Kerangka Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Penggunaan Digitalisasi Media Informasi	Audience	a. Sasaran media digital b. Kesesuaian konten dengan kebutuhan audiens c. Jangkauan khalayak
	Konten	a. Kualitas informasi (akurat, relevan, jelas) b. Frekuensi pembaruan konten c. Kesesuaian informasi dengan kebutuhan



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.

		wisatawan
	Interactivity	a. Adanya fitur komunikasi dua arah (live chat, komentar, form kritik & saran) b. Tingkat respon admin terhadap interaksi publik c. Fitur interaktif di media sosial (polling, Q&A)
	Usability	a. Kemudahan akses website/media sosial b. Tampilan user-friendly dan navigasi yang jelas
	Innovation	a. Penggunaan teknologi baru b. Pengembangan fitur secara berkala

Sumber: Goldschmidt dalam Indrajit. (2005)

I. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir menggambarkan alur logis dari permasalahan hingga solusi yang ditawarkan, serta hubungan antar variabel dalam penelitian. Berikut skematis kerangka berpikir yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

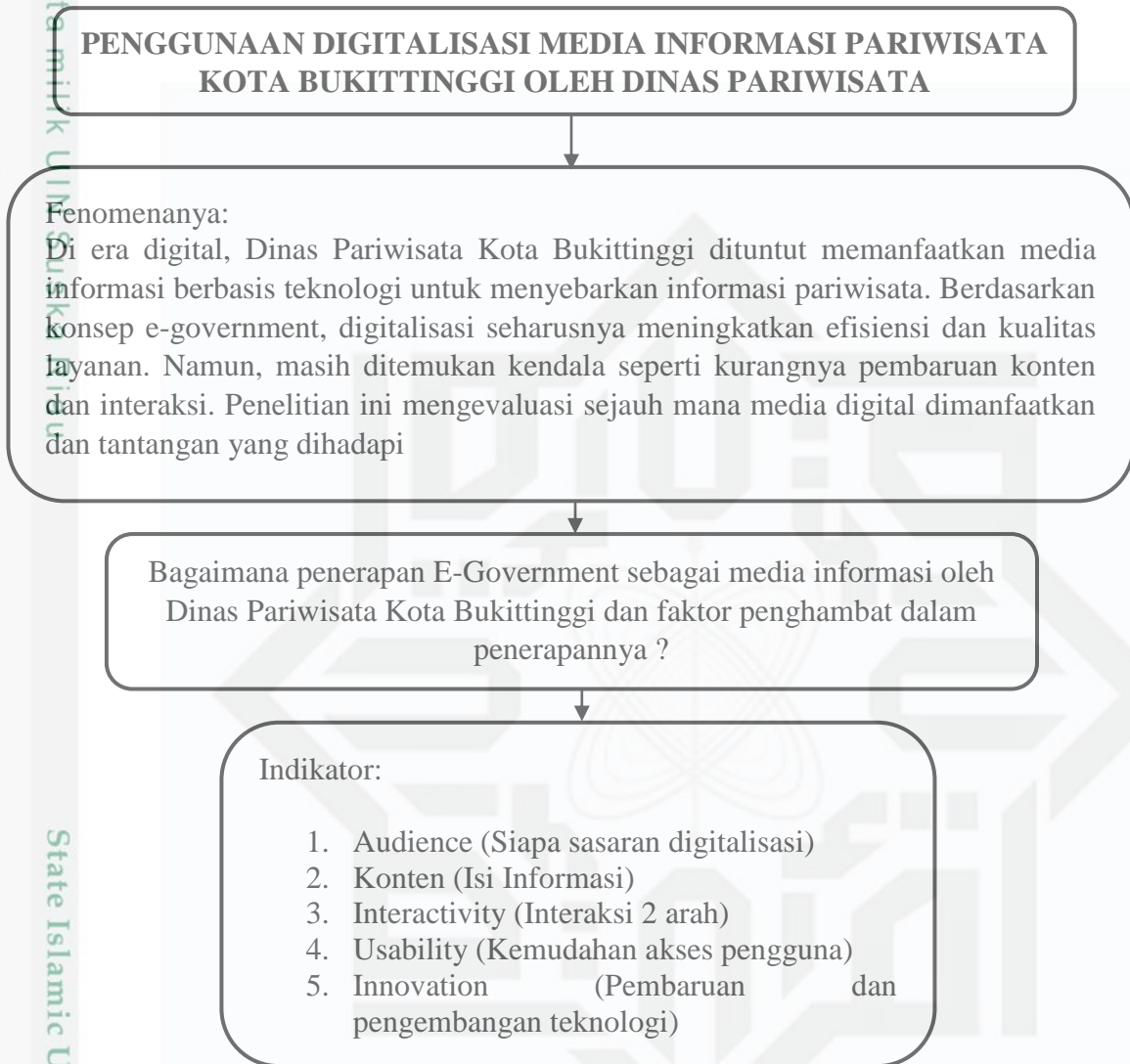
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



Sumber: Goldschmidt dalam Indrajit (2005)

Dara Olahan Penulis (2025)

**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

A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Disebut ilmiah karena prosesnya mengikuti kaidah keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Abdul Fattah, 2024). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Proses pengumpulan data atau informasi dalam penelitian dilakukan secara cermat dan sesuai dengan masalah atau domain yang menjadi fokus penelitian, yaitu "Penggunaan Digitalisasi Media Informasi Pariwisata Kota Bukittinggi Oleh Dinas Pariwisata". Penelitian kualitatif ini dilaksanakan dengan penuh penghayatan untuk memahami dan menafsirkan makna dari peristiwa yang terjadi dalam konteks tertentu, berdasarkan sudut pandang dan perspektif peneliti. Rasional berarti proses penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal dan dapat dijelaskan melalui logika manusia. Empiris berarti metode yang digunakan dapat diamati oleh pancaindra, sehingga dapat dibuktikan dan dipahami oleh orang lain. Sistematis berarti penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan yang terstruktur dan logis.

B. Tempat dan Waktu

Dalam penelitian ini, waktu yang dibutuhkan peneliti adalah satu bulan, dengan pelaksanaan secara intensif. Penelitian dilakukan melalui seminar saran dan observasi di Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dengan judul "Penggunaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Digitalisasi Media Informasi Pariwisata Kota Bukittinggi oleh Dinas Pariwisata."

Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada keinginan untuk mengetahui sejauh mana implementasi konsep Smart Tourism melalui digitalisasi telah berjalan di Kota Bukittinggi, serta untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan media digital dalam meningkatkan pelayanan informasi pariwisata.

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari praktek berupa wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar mumpuni dan siap memberikan informasi yang diperlukan untuk keperluan penelitian yaitu kepala bidang pemasaran pariwisata dan ekonomi kreatif, dapur media, dan wisatawan pengguna media informasi secara digital.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang berasal dari bacaan dan kajian literatur, literatur tentang masalah yang diteliti dari website dan media sosial tentang kebutuhan informasi penelitian dan laporan dari Dinas Pariwisata.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan informasi dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan kepada peneliti secara lisan yang menghasilkan informasi dalam bentuk percakapan (wawancara).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2. Observasi (pengamatan)

Peneliti melakukan pengamatan secara *online* terhadap situs web dan media sosial untuk mengevaluasi kualitasnya saat diakses. Pengamatan langsung terhadap wisatawan yang menggunakan media informasi digital.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian, teknik dokumentasi berupa foto dan temuan langsung di tempat penelitian dijadikan sebagai bukti.

E. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber atau orang yang diminta keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian. Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara obyektif, netral dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun informan dari penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Data Informan

No	Informan Penelitian	Jumlah
1.	Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	1
2.	Pegawai Pengelola Media Informasi (Dapur Media)	1
3.	Pegiat Pariwisata atau Pelaku Usaha Wisata Lokal	1
4.	Wisatawan	3
Jumlah		6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai Metode deskriptif kualitatif, misalnya informasi yang diperoleh diolah secara menyeluruh berdasarkan fakta dan dibandingkan dengan konsep atau teori yang mendukung pembahasan masalah penelitian, setelah itu diambil keputusan. Metode penelitian deskriptif menghasilkan data berupa kata-kata tertulis dan orang atau pelaku yang diamati.

Analisis data adalah proses sistematis untuk mengumpulkan dan menyusun data dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lainnya, agar mudah dipahami dan disampaikan kepada orang lain. Langkah-langkah dalam analisis data meliputi pengorganisasian informasi, penguraian menjadi unit-unit yang lebih kecil, sintesis, penyusunan dalam pola yang jelas, serta pemilihan data yang relevan. Proses ini bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat dipahami dan digunakan untuk tujuan lebih lanjut. (Sugiyono, 2022). Komponen dalam analisis data sebagai berikut:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya (triangulasi). Proses pengumpulan data ini dapat berlangsung selama beberapa hari atau bahkan bulan, menghasilkan data yang sangat banyak. Pada tahap awal, peneliti melakukan penjelajahan umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti, dengan merekam segala hal yang dilihat dan didengar. Dengan cara ini, peneliti akan memperoleh data yang sangat beragam dan melimpah.

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

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

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti menyaring, merangkum, dan memilih informasi yang penting serta memfokuskan pada hal-hal utama. Proses ini juga melibatkan pencarian tema dan pola yang relevan. Dengan mereduksi data, gambaran yang lebih jelas akan tercipta, sehingga memudahkan peneliti dalam melanjutkan pengumpulan data selanjutnya dan menemukannya saat diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti melalui uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, atau bentuk visual lainnya. Penyajian ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman terhadap data yang telah dikumpulkan. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2022) bentuk penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif, yang menggambarkan temuan dan hasil penelitian secara terperinci dalam bentuk cerita atau deskripsi yang jelas. Penyajian data dalam bentuk naratif ini memungkinkan peneliti untuk menjelaskan hubungan antara berbagai elemen data dan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai konteks serta makna dari temuan-temuan yang ada.

4. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah keempat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2022) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang diajukan bersifat sementara dan dapat berubah jika

tidak didukung oleh bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel.

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 LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Bukittinggi

Sejarah perkembangan Kota Bukittinggi memperlihatkan peranannya yang sangat strategis dalam dinamika ketatanegaraan Indonesia sejak masa kolonial hingga masa reformasi. Pada masa pemerintahan kolonial Belanda, Bukittinggi telah ditetapkan sebagai *Gementelyk Resort* berdasarkan *Staatsblad* tahun 1828, dan kemudian berkembang menjadi *Stadsgemeente Fort de Kock* melalui *Staatsblad* No. 358 Tahun 1938. Pada periode ini, Belanda mendirikan benteng pertahanan yang dikenal dengan *Fort de Kock* (1825), sekaligus menjadikan Bukittinggi sebagai pusat administrasi pemerintahan serta tempat peristirahatan bagi pejabat kolonial. Hal tersebut menunjukkan bahwa sejak awal, kota ini telah difungsikan sebagai pusat pemerintahan dan militer di wilayah Sumatera bagian tengah.

Selanjutnya, pada masa pendudukan Jepang (1942–1945), Bukittinggi memperoleh kedudukan yang lebih penting. Kota ini dijadikan pusat pengendalian pemerintahan militer Jepang untuk Sumatera, bahkan hingga ke Singapura dan Thailand, di bawah komando Militer ke-25. Pada periode ini pula status administratifnya berubah dari *Stadsgemeente Fort de Kock* menjadi *Bukittinggi Shi Yaku Sho*. Wilayahnya diperluas dengan memasukkan beberapa nagari di sekitar Bukittinggi, seperti Sianok, Gadut, Ampang Gadang, Batu Taba, dan Bukit Batubuah. Jepang juga mendirikan pemancar radio terbesar di Sumatera 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.

kepentingan propaganda Perang Asia Timur Raya. Hal ini menegaskan bahwa Bukittinggi memiliki posisi strategis dalam kepentingan geopolitik dan militer Jepang di Asia Tenggara.

Pada periode pasca-proklamasi kemerdekaan, Bukittinggi dikenal sebagai “Kota Perjuangan” karena perannya yang sangat penting dalam menjaga keberlangsungan Republik Indonesia. Setelah Yogyakarta jatuh ke tangan Belanda pada Agresi Militer II (Desember 1948), Bukittinggi ditunjuk sebagai pusat Pemerintahan Darurat Republik Indonesia (PDRI) hingga Juni 1949. Peristiwa ini menegaskan peran Bukittinggi sebagai simbol ketahanan dan keberlanjutan pemerintahan Republik Indonesia. Selanjutnya, Bukittinggi pernah ditetapkan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera dengan Gubernur pertamanya Mr. Tengku Muhammad Hasan, kemudian sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Tengah berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 Tahun 1959, yang wilayahnya meliputi Sumatera Barat, Jambi, dan Riau. Setelah pemekaran wilayah, Bukittinggi sempat menjadi ibu kota Provinsi Sumatera Barat, sebelum akhirnya dipindahkan ke Padang secara de jure melalui Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1979.

Dalam konteks administrasi pemerintahan, status Kota Bukittinggi mengalami beberapa perubahan sesuai dengan perkembangan regulasi nasional. Kota ini awalnya berstatus sebagai Kota Besar Bukittinggi (UU No. 9 Tahun 1956), kemudian berubah menjadi Kotapraja (UU No. 1 Tahun 1957 jo. Penetapan Presiden No. 6 Tahun 1959), selanjutnya ditetapkan sebagai Kotamadya (UU No. 5 Tahun 1974), hingga pada akhirnya, berdasarkan Undang-

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.

Undang No. 22 Tahun 1999, ditetapkan sebagai Kota Bukittinggi yang memiliki otonomi penuh dalam mengatur rumah tangganya sendiri. Sepanjang perjalanannya, Kota Bukittinggi dipimpin oleh sejumlah wali kota, baik pejabat sementara maupun hasil pemilihan, yang masing-masing berkontribusi dalam pembangunan daerah dan penguatan fungsi kota

Secara astronomis, Kota Bukittinggi terletak pada koordinat $100,210^{\circ}$ – $100,250^{\circ}$ Bujur Timur dan $00,160^{\circ}$ – $00,200^{\circ}$ Lintang Selatan, tepatnya di jajaran Bukit Barisan yang memanjang di Pulau Sumatera. Kota ini berjarak sekitar 91 km dari Padang, ibu kota Provinsi Sumatera Barat. Di bagian barat Bukittinggi terdapat lembah yang dikenal dengan Ngarai Sianok, memiliki kedalaman antara 75–110 meter dengan kemiringan tebing sekitar 80° – 90° , yang menjadikannya salah satu objek wisata unggulan. Selain itu, wilayah kota ini dialiri oleh dua sungai, yaitu Batang Tambuo di sebelah timur dan Batang Sianok di sebelah barat.

Dari sisi administrasi, Bukittinggi berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Agam. Bagian utara berbatasan dengan Nagari Gadut dan Kapau di Kecamatan Tilatang Kamang; bagian selatan berbatasan dengan Nagari Banuhampu di Kecamatan Banuhampu Sungai Puar; bagian barat berbatasan dengan Nagari Sianok, Guguk, dan Koto V Gadang di Kecamatan IV Koto; sementara di sebelah timur berbatasan dengan Nagari Tanjung Alam dan Ampang Gadang di Kecamatan IV Angkat.

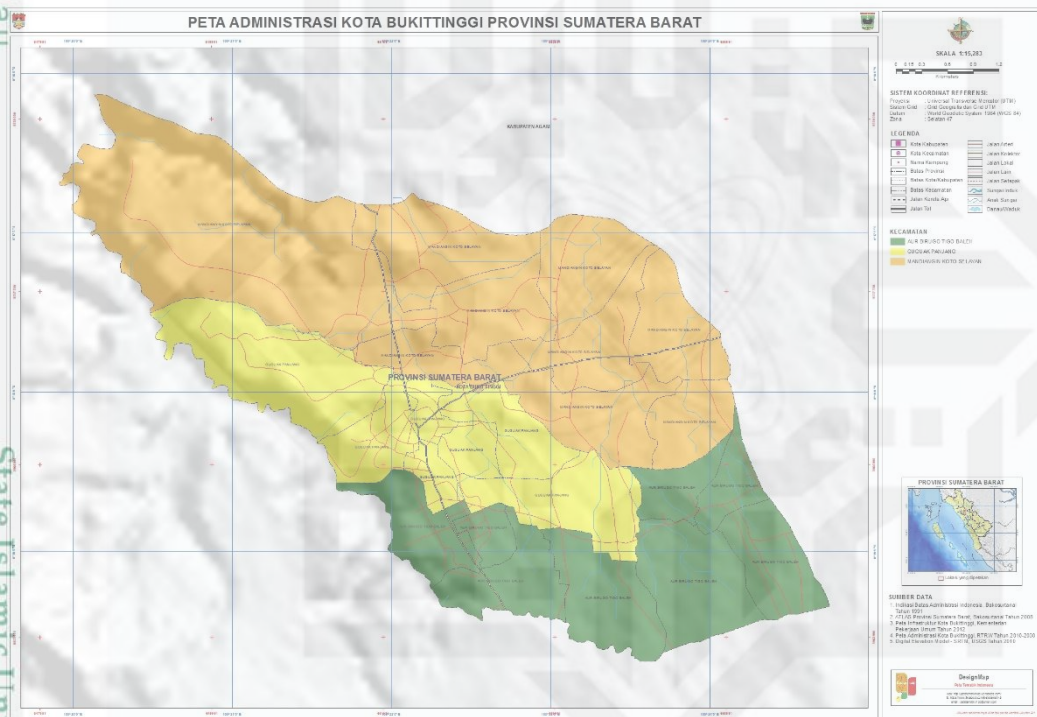
Luas wilayah Kota Bukittinggi tercatat 25,24 km². Secara hukum, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 1999 tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Bukittinggi dan Kabupaten Agam, luas wilayah kota ini

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.

seharusnya menjadi 145,29 km² setelah beberapa nagari di Kabupaten Agam digabungkan. Namun, hingga kini kebijakan tersebut belum terealisasi karena adanya keberatan sebagian masyarakat di Kabupaten Agam. Saat ini, Bukittinggi terbagi ke dalam tiga kecamatan dengan total 24 kelurahan, di mana Kecamatan Mandiangin Koto Selayan merupakan wilayah terluas. Persebaran kecamatan dan kelurahan di Kota Bukittinggi dapat dilihat pada peta berikut:

Gambar 4.1. Peta Administrasi Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat



Sumber: Peta Tematik Indonesia

B. Gambaran Umum Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) No. 11 Tahun 1993 tentang pembentukan, susunan organisasi, dan tata kerja Dinas Pariwisata, dibentuklah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi yang sebelumnya merupakan Cabang Dinas Pariwisata Provinsi Sumatera Barat.

Pada tahun 2001, Kantor Pariwisata dan Kantor Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) digabung menjadi satu dan berubah nama menjadi Dinas Pariwisata dan Perhubungan, sebagaimana diatur dalam Perda No. 1 Tahun 2001 serta diperkuat dengan SK Wali Kota No. 15 Tahun 2001 tentang uraian tugas dan fungsi Dinas Pariwisata dan Perhubungan.rk

Selanjutnya, melalui Keputusan Wali Kota Bukittinggi No. 33 Tahun 2002 tanggal 3 Maret 2002 tentang pembentukan Kantor Pariwisata Seni dan Budaya, Kantor LLAJ, dan Kantor Pengelolaan Pasar, dibentuklah Kantor Pariwisata Seni dan Budaya Kota Bukittinggi yang mengakomodasi pelaksanaan otonomi daerah di bidang kepariwisataan. Hal ini kemudian dipertegas dengan SK No. 17 Tahun 2001 tentang uraian tugas dan fungsi Kantor Pariwisata, Seni, dan Budaya.

Berdasarkan Perda No. 12 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Kota Bukittinggi, Kantor Pariwisata Seni dan Budaya berubah status menjadi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi (2012).

Pada tahun 2017, terjadi perubahan struktur organisasi di lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata bertransformasi menjadi Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga (Disparpora), sementara bidang kebudayaan dialihkan ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga memiliki peran penting dalam promosi serta pengembangan objek wisata, sekaligus mengelola berbagai kegiatan



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.

olahraga. Fokus utama dinas ini adalah mewujudkan Bukittinggi sebagai destinasi wisata yang nyaman dan mudah diakses, baik dalam aspek wisata alam, belanja, sejarah, maupun kuliner.

Salah satu program unggulan yang telah dijalankan adalah pengembangan wisata kuliner halal, sebagai bagian dari upaya menjadikan Bukittinggi sebagai kota tujuan wisata kuliner. Selain itu, bidang pemuda dan olahraga juga diarahkan untuk mendukung pariwisata sekaligus meningkatkan prestasi di bidang olahraga.

Alamat dan Kontak Resmi Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kota Bukittinggi

Alamat : Jl. Perwira No. 54, Belakang Balok, Aur Birugo Tigo Baleh, Bukittinggi, Sumatera Barat

Telp/Fax : (0752) 21300

Email : pariwisata@bukittinggikota.co.id

C. Visi Misi Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

a. Visi: Terwujudnya Bukittinggi sebagi destinasi utama pariwisata berbasis agama dan budaya diwilayah Sumatera bagian Barat.

Visi ini menekankan dua aspek penting, yaitu:

1. Berbasis agama: Pariwisata yang dikembangkan tidak hanya berorientasi pada keindahan alam atau hiburan, tetapi juga berlandaskan pada nilai-nilai keagamaan, seperti penerapan konsep wisata halal, menjaga etika dalam pelayanan wisata, serta menciptakan suasana wisata yang ramah terhadap wisatawan muslim.

**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.

2. Berbasis budaya: Bukittinggi memiliki warisan budaya Minangkabau yang kaya, mulai dari adat istiadat, seni, kuliner, hingga peninggalan sejarah. Semua potensi budaya ini diangkat dan dilestarikan sebagai daya tarik utama wisata.

b. Misi:

1. Mengembangkan destinasi pariwisata berbasis agama dan budaya yang berwawasan lingkungan berdasarkan ke unggulan kompetitif dan komparatif.
2. Mengembangkan pemasaran pariwisata secara selektif, fokus, sinergis, efektif, dan efisien.
3. Mengembangkan industri pariwisata yang profesional dan berdaya saing,
4. mengembangkan kelembagaan ke pariwisata dengan pola kementrian, kualitas manajemen, regulasi yang efektif dan efisien

D. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

Kedudukan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi adalah sebagai satu pelaksana pemerintah dibidang Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi yang dipimpin oleh Kepala Dinas, dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Walikota Bukittinggi melalui sekretaris daerah kota Bukittinggi. Berikut adalah struktur organisasi Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: PPID Kota Bukittinggi

E. Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

1. Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga

Memimpin dan merumuskan kebijakan teknis dan melaksanakan urusan pemerintah dan tugas pembantuan di bidang Pariwisata, Pemuda dan Olahraga sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang berlaku agar program Pariwisata, Pemuda dan Olahraga berjalan dengan baik.



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

2 Sekretaris Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga

Memimpin pelaksanaan program dan kegiatan bidang ketatausahaan, rumah tangga, pengelolaan kepegawaian, pengelolaan keuangan dan aset serta mengkoordinasikan pelaksanaan program dan kegiatan seluruh bidang di lingkungan unit kerja berdasarkan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar.

3 Kepala Bidang Destinasi dan Daya Tarik Wisata

Memimpin dan melaksanakan kegiatan program kerja Bidang Destinasi dan daya Tarik Wisata pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga berdasarkan pedoman atau peraturan yang berlaku agar pekerjaan selesai efisien dan efektif.

4. Kepala Seksi Pengelolaan Destinasi Wisata

a. Analisis Objek Wisata

Melakukan kegiatan yang meliputi pengumpulan, pengklasifikasian dan penelaahan untuk menyimpulkan dan Menyusun rekomendasi di bidang objek wisata.

b. Juru Pungut Retribusi

Penyiapan, mencatat dan melakukan serta melaporkan pungutan retribusi.

c. Pemandu Wisata

Melakukan kegiatan yang meliputi pembimbingan dan penjelasan tentang pariwisata kepada pengunjung.

d. Pengadministrasian Karcis

**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 kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan dan pendokumentasian di bidang karcis.

- e. Petugas Keamanan

Melakukan kegiatan yang meliputi pengamanan dan penertiban.

- f. Pramu Kebersihan

Melakukan penyiapan peralatan dan menjaga kebersihan.

- g. Pranata Taman

Melaksanakan rencana pemeliharaan dan pengolahan lahan pertamanan.

5. Kepala Seksi Pengembangan Destinasi dan Sumber Daya Pariwisata

- a. Analis Pariwisata

Melakukan kegiatan yang meliputi pengumpulan, pengklasifikasian dan penelaahan untuk menyimpulkan dan Menyusun rekomendasi di bidang pariwisata.

- b. Pengadministrasian Umum

Melakukan kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan dan pendokumentasian dokumen administrasi.

6. Kepala Seksi Pemasaran Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

- a. Mengelola dan melaksanakan promosi, kerjasama, dan pemasaran destinasi pariwisata di Kota Bukittinggi.

- b. Membina dan mengembangkan usaha serta industri pariwisata guna meningkatkan daya tarik dan kunjungan wisatawan.

- c. Mengembangkan pembinaan dan pengembangan ekonomi kreatif sebagai bagian dari upaya menumbuhkan sektor pariwisata yang berkelanjutan.

- d. Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait dalam rangka meningkatkan efektivitas pemasaran dan pengembangan ekraf.
- e. Menyusun dan melaksanakan program kerja di bidang pemasaran pariwisata dan ekonomi kreatif sesuai dengan kebijakan dan arahan Dinas.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of 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.

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

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penggunaan Digitalisasi Media Informasi Pariwisata Kota Bukittinggi oleh Dinas Pariwisata, dapat disimpulkan bahwa implementasi media digital sudah berjalan namun belum optimal. Melalui website visitbukittinggi.id dan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan TikTok, Dinas Pariwisata telah berupaya memenuhi fungsi e-government khususnya pada aspek diseminasi informasi publik. Informasi destinasi wisata, agenda kegiatan, serta promosi pariwisata sudah tersedia dan dapat diakses masyarakat serta wisatawan luas, baik lokal maupun mancanegara. Temuan lapangan menunjukkan bahwa media digital mampu menjangkau audiens yang beragam, meskipun penggunaan fitur interaktif masih terbatas.

Namun demikian, penelitian menunjukkan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi digitalisasi.

1. Keterbatasan SDM dalam mengelola konten digital, terutama karena hanya satu pengelola website sehingga pembaruan konten tidak berjalan rutin.
2. Media informasi masih memiliki sejumlah kelemahan teknis seperti waktu loading yang lama, informasi yang tidak selalu diperbarui, minimnya fitur interaktif, serta ketiadaan versi multibahasa
3. Proses inovasi digital berjalan lambat akibat keterbatasan wewenang dalam adopsi teknologi baru yang harus menunggu arahan pemerintah daerah dan Dinas Kominfo



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.

4. Media sosial belum dimanfaatkan secara optimal, karena konten masih cenderung informatif satu arah dan belum menggunakan fitur interaktif seperti polling, Q&A, maupun respon komentar secara konsisten.

B. Saran

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran diajukan:

1. Meningkatkan Kompetensi SDM Dapur Media

Dinas Pariwisata perlu menambah jumlah SDM yang mengelola konten digital serta memberikan pelatihan internal yang berkelanjutan, agar tidak sepenuhnya bergantung pada pelatihan eksternal. Dinas juga dapat membentuk tim khusus digitalisasi agar pembaruan website dan media sosial lebih rutin, cepat, dan berkualitas.

2. Pengadaan Peralatan Teknologi yang Lebih Memadai

Dinas Pariwisata perlu meningkatkan kualitas infrastruktur dengan mengalokasikan anggaran untuk pengadaan perangkat teknologi yang lebih lengkap, seperti kamera profesional, perangkat audio, drone, serta komputer khusus editing. Investasi ini dapat meningkatkan kualitas konten dan efektivitas penyebaran informasi digital.

3. Optimalisasi Website *visitbukittinggi.id*

Website perlu ditingkatkan dari sisi teknis, terutama mempercepat waktu loading, memperbaiki navigasi, menyediakan versi multibahasa, dan menghadirkan fitur interaktif seperti live chat, kritik-saran, ulasan destinasi, maupun integrasi peta digital. Pembaruan informasi harus dilakukan secara terjadwal agar data yang disajikan relevan dan terbaru.



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.

4. Pemanfaatan Media Sosial Secara Interaktif

Dinas perlu memperluas penggunaan fitur-fitur interaktif seperti polling, Q&A, story engagement, serta meningkatkan konsistensi membalas komentar maupun pesan dari pengguna. Konten yang diunggah hendaknya tidak hanya berupa kegiatan dinas, tetapi juga informasi terkini mengenai destinasi, kuliner, event, dan konten yang sedang tren.

5. Penguatan Inovasi Berbasis Teknologi

Dinas Pariwisata dapat mengusulkan kepada pemerintah daerah dan Dinas Kominfo untuk memberikan ruang inovasi lebih luas terkait penggunaan teknologi baru, seperti pengembangan aplikasi mobile pariwisata, sistem online booking, integrasi AI chat assistant, serta pemanfaatan data analitik untuk mengetahui perilaku wisatawan.

6. Kolaborasi dengan Pelaku Pariwisata dan Komunitas Digital

Untuk memperkuat ekosistem digital, dinas dapat berkolaborasi dengan UMKM, komunitas kreator konten, pelaku usaha wisata, dan institusi pendidikan dalam pembuatan konten pariwisata. Kolaborasi ini dapat meningkatkan kualitas promosi sekaligus memperluas jangkauan audiens.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- QS. An-Nisa' ayat: 58
- QS. Al-Hujurat ayat: 6
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Kominfo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244*.
- Al Athar, R., & Deasy, W. (2023). Digital public communication model for improving government service transparency. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 45–58.
- Ali, M., & Raza, S. (2021). The role of ICT infrastructure in enhancing digital public services. *International Journal of Public Administration*, 44(6), 512–524.
- Anwar, H., Salamet, S., & Safitri, E. (2023). Penerapan konsep smart tourism guna mewujudkan digitalisasi pariwisata Kabupaten Sumenep. *Karaton: Jurnal Pembangunan Sumenep*, 2(2), 182–193.
- Dalimunthe, N., Nazari, F., & Purba, K. (2019). Evaluasi website Pemko Pekanbaru menggunakan metode heuristic evaluation. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 245–250.
- Duha, A., Ilvaldo, I., & Sianturi, S. J. (2024). Analisis potensi wilayah Kota Bukittinggi, Sumatra Barat. *Jurnal Potensi*, 4(2).
- Eddyono, F. (2021). *Pengelolaan destinasi pariwisata*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Feidiansyah, H. (2020). Pengembangan pariwisata halal di Indonesia melalui konsep smart tourism. *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(1), 30–34.
- Hanindito, G., Prakoso, A., & Ramadhan, M. (2023). Smart tourism development in the digital era: The role of ICT in sustainable destination management. *Journal of Tourism Innovation*, 12(2), 45–58.

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.

- Hanum, F. (2020). Konsep smart tourism sebagai implementasi digitalisasi di bidang pariwisata. *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(2), 17.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic government in action*. Andi Yogyakarta.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan kinerja sektor pariwisata Indonesia 2023*. Kemenparekraf.
- Kurniasih, L., & Pambudi, R. (2021). Media sosial pemerintah dan keterlibatan publik: Analisis interaktivitas dan responsivitas. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 210–223.
- Lee, P., Hunter, W. C., & Chung, N. (2020). Smart tourism city: Developments and transformations. *Sustainability*, 12(10), 3958.
- Liu, Y., Huang, S., & Wang, Y. (2022). Enhancing destination competitiveness through digital engagement: The role of website quality and online visitor interaction. *Journal of Destination Marketing & Management*, 23, 100675.
- Mumtaz, A. T., & Karmilah, M. (2021). Digitalisasi wisata di desa wisata. *Jurnal Kajian Ruang*, 1(1).
- Siinggolan, H. (2024). Pemanfaatan website dan media sosial sebagai media komunikasi publik pemerintah daerah. *Jurnal Transformasi Kebijakan Publik*, 9(1).
- Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to usability. *Nielsen Norman Group*.
- Nugraha, Y., & Fallo, F. M. (2021). Pengaruh kualitas fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan pada daya tarik wisata Taman Nostalgia Kota Kupang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(2), 13-23.
- Nurhaliza, P. Z. (2024). Pengaruh media sosial, tata kelola pemerintahan, dan kepercayaan publik terhadap optimalisasi partisipasi e-government. *Jurnal Inspirasi*, 15(1), 13–29.



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.

- Nurhaliza, Z., Fadillah, A., & Haryono, D. (2024). Analisis interaktivitas media sosial pemerintah dalam meningkatkan partisipasi publik. *Jurnal Inspirasi*, 11(2).
- Nurmandi, A., & Kim, S. (2020). E-government implementation and public sector innovation in developing countries. *Public Organization Review*, 20(2), 275–290.
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95.
- Poerwanto, P., & Shambodo, Y. (2020). Revolusi industri 4.0: Googelisasi industri pariwisata dan industri kreatif. *Journal of Tourism and Creativity*, 4(1), 59–72.
- Prakosa, R. M., & Rindiana, I. R. (2023). Analisis implementasi e-government Pemerintah Provinsi Bali dalam pengelolaan pariwisata berbasis digital. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 290–307.
- Prasetyo, H., & Rifai, M. B. (2022). Urgensi implementasi smart tourism untuk kemajuan pariwisata Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 5(2), 147–160.
- Prirba, N., Yahya, M., & Nurbaiti, N. (2021). Revolusi industri 4.0: Peran teknologi dalam eksistensi penguasaan bisnis dan implementasinya. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 9(2), 91–98.
- Putra, R. R., Khadijah, U. L. S., & Rakhman, C. U. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan konsep smart tourism di Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 7(1), 257–279.
- Rahardjo, B. (2020). Analisis kecepatan akses dan kualitas layanan website pemerintah daerah. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(2), 112–123.
- Rahmadani, R., & Putra, Y. (2020). Pengaruh desain tampilan dan navigasi website terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(1), 45–55.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- Rizky, F., Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2020). Penerapan e-government dalam promosi pariwisata melalui website oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang. *Ranah Research*, 1(3), 507–514.
- Saputra, A., & Roychansyah, M. S. (2022). Penerapan smart tourism destination di tiga destinasi wisata Kota Yogyakarta. *Jurnal Sinar Manajemen*, 9(1), 122–129.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 590–598.
- Septiani, D., Rahmawati, S., & Kusumo, A. (2023). Optimizing government social media for public engagement during digital era. *Journal of Public Sector Communication*, 4(2), 122–134.
- Setiawati, R., & Pritalia, G. L. (2023). Pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi sektor pariwisata. *Konstelasi*, 3(2), 278–285.
- Sriyati, S., Satria, F., & Sudewi, S. (2017). Pemanfaatan E-Government Sebagai Media Promosi Di Bidang Pariwisata Ekonomi Kreatif (Studi Kasus: Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif, Kabupaten Pesawaran). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5, 80-87.
- Sufi, R., Ramadhan, N., & Setiawati, E. (2023). Digital transformation in regional tourism governance: Case study of West Sumatera tourism management. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 77–89.
- Sufi, S., & Sabri, J. (2020). Perwujudan industri pariwisata 4.0 melalui implementasi digital tourism di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 1(1), 79–96.
- Sugiyono, M. (2022). *Metode penelitian kualitatif* (Ed. 3). CV Alfabeta.
- Syaban, I., Mewengkang, N. N., & Golung, A. (2020). Peranan penggunaan website sebagai media informasi Dinas Pariwisata Kabupaten Halmahera Utara. *Acta Diurna Komunikasi*, 7(4).
- Torabi, Z. A., Ghafour, M., & Kesse, N. (2023). Smart tourism technologies, revisit intention, and word of mouth: Evidence from emerging markets. *Sustainability*, 15(2), 1034.



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.

Utami, H., & Santoso, S. (2024). Implementasi electronic government dalam meningkatkan sektor pariwisata di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(3), 305–313.

Watie, E. D. S. (2016). Komunikasi dan media sosial: Potensi dan tantangan dalam praktik komunikasi pemerintah. *Jurnal ASPIKOM*, 3(3), 450–465.



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

Panduan Wawancara

Informan : Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Tanggal Wawancara : 26 Oktober 2025

Fenomena	Indikator	Subindikator	Pertanyaan
Penggunaan Media Informasi Mewujudkan Digitalisasi Pariwisata	<i>Audience</i>	Sasaran Media Digital	1. Siapa sasaran Media digital Oleh Dinas Pariwisata? 2. Strategi yang dilakukan agar sasaran Tercapai?
		Jangkauan Khalayak	1. Siapa pihak yang terjangkau dan memperoleh informasi digital?
	<i>Content</i>	Kualitas Informasi	1. Apa Kebijakan dinas dalam menentukan <i>content</i> yang harus ditampilkan?
	<i>Usability</i>	Kemudahan akses website/media sosial	1. Bagaimana dinas memastikan website dan media sosial mudah digunakan oleh

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.

			masyarakat ataupun wisatawan?
	<i>Innovation</i>	Penggunaan teknologi baru	1. Apakah ada upaya pengembangan fitur baru dalam website atau media sosial pariwisata Kota Bukittinggi?
		Pengembangan fitur secara berkala	1. Bagaimana kebijakan dinas terkait pembaruan dan pengembangan konten agar lebih inovatif?

Informan : Wisatawan yang mengakses media digital

Tanggal Wawancara : 26 Oktober 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Fenomena	Indikator	Subindikator	Pertanyaan
Penggunaan Media Informasi Mewujudkan Digitalisasi Pariwisata	<i>Audience</i>	Kesesuaian Informasi dengan audience	1. Apakah informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda? 2. Bagaimana pengalaman anda dalam mendapatkan informasi?
	<i>Content</i>	Kualitas Informasi	1. Bagaimana kualitas informasi yang disajikan di media digital tersebut?
		Frekuensi Pembaruan Konten	1. Bagaimana menurut anda pembaruan konten yang disajikan di website maupun media sosialnya?
	<i>Usability</i>	Kesesuaian informasi dengan kebutuhan wisatawan	1. Apakah informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan anda? 2. Bagaimana pengalaman anda dalam mendapatkan informasi

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.

	<i>Interactivity</i>	Fitur komunikasi dua arah	1. Bagaimana pengalaman anda dalam komunikasi yang dilakukan di media digital?
--	----------------------	---------------------------	--

DOKUMENTASI

Wawancara Bersama Ibu Henri Yeni, S.Pd Selaku Kepala Bidang Pemasaran
Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

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.



Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi



Wawancara Dengan Ilham Fazura Selaku Wisatawan

© Hak cipta milik 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.



Wawancara Bersama Bapak Safrizal Selaku Pegawai Time Media Dinas
Pariwisata Kota Bukittinggi



Wawancara Dengan Bapak Mhd. Asid Selaku Wisatawan

© Hak cipta milik 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.



Wawancara Dengan Bunga Indah Selaku 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.

Wawancara Dengan Ibu Zulyahti Selaku Pemilik UMKM (Tan Marajo)



Rumah Makan Tan Marajo (Kuliner)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BIODATA PENULIS



Isra Nur Fitri lahir di Bukittinggi pada tanggal 28 November 2003. Penulis merupakan anak terakhir dari empat bersaudara, pasangan Bapak MHD. Asid dan Ibu Amelia. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2016 di SDN 05 Batu Taba. Selanjutnya, pada tahun 2019 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di MTs TI Pasir. Kemudian pada tahun 2022 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di MA TI Pasir.

Pada tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara. Pada tahun 2025, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Pekanbaru. Pada tahun yang sama, penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kurumutan, Kabupaten Pelalawan.

Penulis melakukan penelitian di Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dengan judul **“Penerapan *e-Government* sebagai Media Informasi oleh Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi”**, di bawah bimbingan Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si. Penulis mengikuti ujian munaqasah pada hari Rabu, 17 Desember 2025 dan dinyatakan lulus dengan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).