

EVALUATION OF THE MANAGEMENT OF THE PADANG CITY TOURISM OFFICE WEBSITE IN PROMOTING TOURISM IN PADANG CITY

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

Chessy Anha Natasya ^{1a}, Rizki Syafril ^{2b}

¹Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

^a*chessyanha@gmail.com*

^b*rizkisyafri@fis.unp.ac.id*

(*) Corresponding Author

chessyanha@gmail.com

How to Cite: Chessy Anha Natasya. (2025). Evaluasi Tata Kelola Website Dinas Pariwisata Kota Padang Dalam Promosi Wisata Kota Padang
doi: 10.36526/js.v3i2.6467

Received : 17-08-2025

Revised : 07-09-2025

Accepted: 22-10-2025

Keywords:

E-Government,
Tata Kelola Website,
Promosi Wisata,
Model CIPP

Abstract

This study aims to evaluate the governance of the website pariwisata.padang.go.id as a medium for tourism promotion by the Padang City Tourism Office. The background of this study stems from the phenomenon of low utilization of the website by the community and tourists, even though it has been developed as part of the implementation of e-government policies. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, as well as the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation theory proposed by Daniel L. Stufflebeam (1966) as the analytical framework. Data was obtained through in-depth interviews with the Tourism Office, marketing staff, and the public or tourist visitors. The results of the study show that the website was created as a digital promotional tool, but its management is not yet optimal. The main factors that hinder this are the limited number of human resources competent in the field of information technology, the absence of a special team and training, a lack of budget, and a lack of updates and socialization to the public. Therefore, it can be concluded that the website pariwisata.padang.go.id has not functioned optimally as a tourism promotion medium and requires comprehensive improvements in terms of management, content, and publication strategy.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem pelayanan publik dan strategi promosi sektor pariwisata. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan digital melalui penerapan e-government, sebagaimana diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut adalah penyediaan media digital seperti website resmi yang berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi dan promosi kepada masyarakat. Dalam konteks daerah, website pemerintah berperan penting sebagai jembatan komunikasi antara instansi publik dengan masyarakat, termasuk dalam bidang promosi pariwisata daerah.

Kota Padang, sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di Sumatera Barat, memiliki potensi wisata yang sangat beragam, mulai dari wisata bahari, sejarah, budaya, hingga kuliner. Untuk mendukung promosi pariwisata yang efektif dan efisien, Dinas Pariwisata Kota Padang mengembangkan website resmi pariwisata.padang.go.id sebagai portal utama informasi wisata kota. Website ini diharapkan menjadi sarana promosi digital yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat dan wisatawan, sekaligus memperkuat citra pariwisata Kota Padang sebagai destinasi unggulan. Namun, berdasarkan observasi awal, keberadaan website ini belum sepenuhnya

dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Sebagian besar informasi di dalamnya belum diperbarui secara rutin, kontennya masih terbatas, dan belum mampu menggambarkan keseluruhan potensi wisata yang dimiliki Kota Padang.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pembentukan website dengan hasil yang dicapai di lapangan. Meskipun website ini telah menjadi bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik, efektivitasnya sebagai media promosi wisata masih perlu dievaluasi. evaluasi sistem layanan publik menjadi penting untuk mengukur sejauh mana kebijakan yang diterapkan mampu mencapai tujuan dan memberikan dampak yang diharapkan bagi masyarakat. Pandangan ini menegaskan bahwa setiap kebijakan atau inovasi publik harus melalui proses evaluasi agar dapat diketahui efektivitas dan relevansinya terhadap kebutuhan masyarakat. (Angelina & Syafril, 2025). Evaluasi dalam sistem layanan publik berfungsi untuk menilai tingkat keberhasilan suatu inovasi atau program dalam menjawab permasalahan pelayanan yang dihadapi pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi bukan hanya sekedar menilai hasil akhir, tetapi juga mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelaksanaan program secara menyeluruh. (Marina & Syafril, 2024)

Oleh karena itu, dibutuhkan proses evaluasi yang komprehensif untuk menilai sejauh mana implementasi website Dinas Pariwisata Kota Padang telah berjalan sesuai tujuan awalnya sebagai media promosi digital dan sarana pelayanan publik berbasis e-government. Dalam hal ini, diperlukan suatu pendekatan evaluatif yang mampu menilai program secara komprehensif dari tahap perencanaan hingga hasilnya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam (1966). Model ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang sejauh mana program dilaksanakan sesuai tujuan, sumber daya yang digunakan, proses pelaksanaan, dan hasil yang dicapai.

Melalui model CIPP, penelitian ini menilai empat aspek utama dalam pengelolaan website Dinas Pariwisata Kota Padang. Pertama, evaluasi konteks untuk melihat latar belakang, kebutuhan, dan tujuan pembentukan website. Kedua, evaluasi input untuk menilai kesiapan sumber daya manusia, dukungan anggaran, dan strategi pelaksanaan. Ketiga, evaluasi proses untuk meninjau pelaksanaan dan sistem kerja dalam pengelolaan website. Dan keempat, evaluasi produk untuk mengukur hasil akhir berupa efektivitas website sebagai media promosi wisata digital.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola website pariwisata.padang.go.id dalam mendukung promosi wisata Kota Padang berdasarkan model evaluasi CIPP. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dinas Pariwisata Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pengelolaan website, memperkuat strategi promosi digital, serta menjadi acuan bagi instansi pemerintah lainnya dalam pengembangan e-government di bidang pariwisata.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Bogdan dan Biklen (1982) dalam (Sulisyawati, 2023), penelitian kualitatif merupakan suatu tahapan riset yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau kalimat, baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis, berkaitan dengan objek yang diteliti serta perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Pariwisata Kota Padang yang terletak di jalan Gandaria No.56, Jati Baru, Kec. Padang Tim., Kota Padang, Sumatera Barat. Dalam penelitian ini, penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling (Saleh, 2017), adalah metode pemilihan sampel yang didasarkan pada kriteria atau pertimbangan khusus. Informan terdiri dari Kepala Bidang Program Dinas Pariwisata Kota Padang, Staf Pemasaran Dinas Pariwisata Kota Padang, Sub Bagian Umum Dinas Pariwisata Kota Padang, Pengunjung Wisata Kota Padang, Masyarakat Kota Padang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian

data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperoleh melalui teknik triangulasi sumber dan metode, guna memastikan konsistensi dan validitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan tata kelola website Dinas Pariwisata Kota Padang dalam promosi wisata merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital di bidang pariwisata. Melalui website resmi pariwisata.padang.go.id, Dinas Pariwisata Kota Padang berupaya menyediakan wadah informasi yang terintegrasi untuk memperkenalkan potensi wisata yang dimiliki Kota Padang kepada masyarakat dan wisatawan. Website ini memuat berbagai informasi mengenai destinasi wisata alam, budaya, sejarah, kuliner, serta kegiatan atau event pariwisata, dan penginapan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Dengan adanya website ini, promosi wisata dilakukan secara lebih sistematis, terarah, dan dapat diakses secara luas.



Gambar 1. Tampilan Beranda Website

Evaluasi Konteks (Context Evaluation)

Evaluasi konteks merupakan tahap awal dalam model CIPP yang berfungsi untuk menilai latar belakang, kebutuhan, dan alasan logis dilaksanakannya program. Menurut teori Stufflebeam (1966) dalam (Stufflebeam, Daniel L, Coryn, 2007), evaluasi konteks berfungsi untuk mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan program, konteks harus mampu menjelaskan mengapa suatu program diperlukan dan sejauh mana program tersebut menjawab kebutuhan masyarakat atau organisasi. Dalam konteks penelitian ini, kebutuhan akan media digital promosi pariwisata di Kota Padang menjadi landasan utama pengembangan website. Tujuannya sejalan dengan visi Kota Padang sebagai "Smart City" yang berbasis digital dan inovatif.

Berdasarkan hasil penelitian, pembuatan website pariwisata.padang.go.id dilatarbelakangi oleh dua kebutuhan utama. Pertama, kebutuhan untuk memperluas jangkauan promosi wisata Kota Padang melalui media digital agar informasi tentang destinasi wisata dapat diakses lebih cepat dan efisien. Kedua, sebagai bentuk implementasi dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan E-Government, yang menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah wajib memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa tujuan utama dari pembuatan website ini adalah untuk menjadikan Dinas Pariwisata Kota Padang lebih adaptif terhadap perubahan zaman dan mampu memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai sarana promosi daerah. Website ini diharapkan dapat menjadi media komunikasi interaktif antara pemerintah dan masyarakat, sehingga informasi wisata dapat disebarkan secara luas dan akurat.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan awal tersebut belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan keterangan masyarakat dan wisatawan, sebagian besar belum mengetahui keberadaan website tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi website kepada publik masih sangat minim, sehingga keberadaannya belum berfungsi secara optimal sebagai sumber informasi utama tentang pariwisata Kota Padang.

Dalam perspektif prinsip digital Governance menurut (Suriyani, 2025), kondisi ini menandakan bahwa aspek transparansi dan partisipasi publik belum sepenuhnya terpenuhi. Website yang seharusnya berfungsi sebagai sarana keterbukaan informasi publik belum mampu menjangkau masyarakat secara luas. Prinsip partisipasi juga belum berjalan karena masyarakat belum dilibatkan dalam pengembangan atau evaluasi website, padahal partisipasi publik merupakan komponen penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

Hal ini juga sejalan dengan konsep E-Government menurut Bastian (2003) dalam (Mappiare, 2023) tahap konteks ini baru mencerminkan tingkat awal digitalisasi, yaitu penyediaan informasi dasar kepada masyarakat. Pandangan ini juga diperkuat oleh Indrajit (2006) dalam (Sudrajat, 2015), e-government idealnya harus mampu menciptakan hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat, bahkan mampu memberikan layanan publik secara langsung melalui platform digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari sisi konteks, kebijakan pembuatan website Dinas Pariwisata Kota Padang sudah tepat secara konseptual, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan nyata masyarakat dan mekanisme sosialisasi yang efektif.

Evaluasi Masukan (Input Evaluation)

Menurut Stufflebeam (1966) dalam (Stufflebeam, Daniel L, Coryn, 2007), evaluasi input mencakup penilaian terhadap berbagai aspek seperti sumber daya manusia, struktur organisasi, pembiayaan, fasilitas pendukung, serta kebijakan yang diterapkan dalam pelaksanaan program. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa suatu program memiliki kapasitas internal dan dukungan yang memadai untuk mencapai hasil yang diharapkan. Evaluasi masukan berfokus pada penilaian terhadap sumber daya, strategi, dan perencanaan yang digunakan dalam pelaksanaan suatu program. Dalam konteks tata kelola website Dinas Pariwisata Kota Padang, evaluasi ini mencakup ketersediaan sumber daya manusia, teknologi, anggaran, dan infrastruktur yang mendukung pengelolaan website. Selain itu, evaluasi input juga menilai bagaimana perencanaan konten, kebijakan promosi digital, serta dukungan organisasi diarahkan untuk mencapai tujuan promosi pariwisata daerah. Dengan kata lain, tahap ini berfungsi untuk mengidentifikasi sejauh mana kesiapan dan dukungan internal yang dimiliki Dinas Pariwisata dalam mengoptimalkan website sebagai media informasi dan promosi wisata yang efektif.

Dalam konteks penelitian ini, evaluasi masukan difokuskan pada kesiapan dan dukungan internal Dinas Pariwisata Kota Padang dalam mengelola website pariwisata.padang.go.id sebagai media promosi wisata digital. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa website tersebut masih menghadapi keterbatasan signifikan dalam hal sumber daya manusia (SDM), dukungan anggaran, serta perencanaan dan koordinasi kelembagaan.

Pertama, dari aspek sumber daya manusia, hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata Kota Padang belum memiliki tim teknis khusus yang bertugas secara profesional untuk mengelola website. Pengelolaan dilakukan oleh pegawai dinas yang ditunjuk secara informal berdasarkan ketersediaan waktu, bukan berdasarkan keahlian atau latar belakang kompetensi. Akibatnya, kegiatan pembaruan konten dilakukan secara sporadis dan tanpa standar kerja yang jelas. Tidak adanya pelatihan teknis di bidang teknologi informasi (IT) juga menyebabkan pengelolaan website bergantung pada kemampuan individual pegawai yang belajar secara otodidak.

Kondisi ini menunjukkan bahwa struktur manajemen website masih bersifat administratif, bukan fungsional. Menurut Stufflebeam (1971) dalam (Stufflebeam, Daniel L, Coryn, 2007), efektivitas suatu program bergantung pada kesesuaian antara kebutuhan program dengan

kemampuan sumber daya yang dimiliki. Dalam kasus ini, ketidaksesuaian antara kebutuhan digitalisasi pariwisata dan kemampuan teknis pegawai menjadi salah satu penyebab utama lambatnya perkembangan website.

Kedua, dari aspek dukungan anggaran, penelitian menemukan bahwa tidak ada alokasi dana khusus yang diperuntukkan bagi pengelolaan dan pengembangan website. Setiap pembaruan tampilan, perbaikan sistem, maupun penambahan fitur dilakukan secara terbatas, tergantung pada kegiatan lain yang memiliki sisa anggaran. Padahal, dalam konteks pengelolaan berbasis digital, keberadaan dana rutin sangat penting untuk mendukung pembaruan konten, pemeliharaan server, peningkatan kapasitas SDM, serta desain tampilan yang menarik dan interaktif.

Hal ini selaras dengan pandangan Indrajit (2006) dalam (Muliawaty, 2020) yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat bergantung pada tiga pilar utama, yaitu infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan dukungan kebijakan serta anggaran. Jika salah satu pilar tidak terpenuhi, maka pelaksanaan program e-government tidak akan berjalan efektif. Dalam kasus website pariwisata Kota Padang, ketiadaan anggaran menyebabkan pengembangan sistem bersifat reaktif, bukan proaktif, sehingga inovasi digital sulit dilakukan secara berkelanjutan.

Ketiga, dari segi perencanaan dan koordinasi kelembagaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa belum ada pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas antarbidang di dalam Dinas Pariwisata. Tidak terdapat SOP (Standard Operating Procedure) yang mengatur mekanisme pembaruan informasi, penulisan berita, maupun publikasi konten. Akibatnya, proses kerja tidak terarah dan bergantung pada inisiatif individu. Kelemahan koordinasi ini juga menghambat integrasi data antarbidang yang seharusnya dapat memperkaya konten website, seperti data event, kuliner, atau penginapan.

Selain itu, menurut konsep Digital Governance oleh Suriyani (2025), efektivitas pengelolaan sistem digital pemerintah diukur dari sejauh mana lembaga tersebut memiliki dukungan kelembagaan yang adaptif, penguatan kapasitas SDM, serta pengelolaan sumber daya yang berorientasi hasil. Namun, dalam kasus Dinas Pariwisata Kota Padang, ketiga indikator tersebut belum sepenuhnya terpenuhi. Pengelolaan website masih berfokus pada aspek administratif, bukan pada pencapaian hasil promosi wisata yang terukur secara digital.

Dengan demikian, dari sisi input, pengelolaan website Dinas Pariwisata Kota Padang masih berada pada tahap dasar. Website telah ada secara fisik, namun belum memiliki dukungan manajerial dan teknis yang kuat, baik dari segi SDM maupun kebijakan institusional. Untuk itu, dibutuhkan langkah pembenahan berupa pelatihan teknis, pembentukan tim pengelola resmi, serta penganggaran rutin agar pengelolaan website lebih profesional dan berkelanjutan.

Evaluasi Proses (Process Evaluation)

Evaluasi proses digunakan untuk menilai pelaksanaan kegiatan atau program secara faktual, apakah telah berjalan sesuai dengan rencana dan prosedur yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, evaluasi proses menelaah bagaimana website Dinas Pariwisata Kota Padang dikelola, diperbarui, dan dikembangkan dalam aktivitas promosi wisata. Aspek yang diamati mencakup mekanisme kerja antarbagian, koordinasi dalam penyusunan konten, proses publikasi, serta sistem pemeliharaan dan pembaruan informasi. Melalui evaluasi proses, dapat dilihat bagaimana pelaksanaan pengelolaan website dilakukan secara terstruktur dan sejauh mana aktivitas tersebut mendukung efektivitas promosi wisata secara digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan website belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Kegiatan pembaruan konten dilakukan secara tidak terjadwal dan bergantung pada inisiatif pegawai yang ditugaskan. Koordinasi antarbidang juga belum terbangun secara efektif, sehingga tidak ada sistem yang menjamin kontinuitas informasi yang disajikan. Hal ini menyebabkan tampilan website terlihat statis, dengan konten yang jarang diperbarui dan tidak sesuai dengan perkembangan pariwisata Kota Padang yang dinamis.

Dari hasil wawancara dengan pegawai dinas, diketahui bahwa motivasi dan komitmen untuk mengelola website masih rendah. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya pembagian tugas formal dan kurangnya monitoring dari pimpinan. Akibatnya, banyak potensi wisata baru atau kegiatan pariwisata daerah yang tidak dipublikasikan melalui website. Kondisi ini semakin diperparah oleh minimnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga hanya sedikit wisatawan yang mengetahui atau mengakses website tersebut.

Dalam perspektif prinsip digital Governance menurut (Suriyani, 2025) proses ini belum mencerminkan prinsip responsivitas dan efektivitas. Pemerintah seharusnya mampu menyesuaikan pengelolaan informasi publik dengan kebutuhan masyarakat, terutama dalam konteks pariwisata yang menuntut informasi terkini dan menarik. Kurangnya pembaruan konten dan ketiadaan mekanisme kerja yang sistematis menunjukkan lemahnya manajemen kinerja di tingkat operasional.

Jika dikaitkan dengan konsep E-Government menurut Bastian (2003) dalam (Mappiare, 2023) tahap proses ini belum mencapai interaksi dua arah. Website belum memiliki fitur komunikasi publik seperti forum tanya jawab, survei pengunjung, atau integrasi dengan media sosial yang aktif. Padahal, salah satu tujuan utama e-government adalah menciptakan interaksi yang partisipatif antara pemerintah dan masyarakat. Dengan kata lain, website pariwisata.padang.go.id masih berfungsi sebagai papan informasi, belum sebagai platform komunikasi digital yang interaktif dan berorientasi pelayanan publik

Dengan demikian, hasil analisis pada tahap evaluasi proses (process evaluation) menunjukkan bahwa pengelolaan website Dinas Pariwisata Kota Padang masih berjalan secara manual, tidak terstruktur, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Website belum berfungsi sebagai media promosi digital yang interaktif dan dinamis, melainkan masih sebatas wadah informasi statis yang tidak diperbarui secara berkala.

Evaluasi Produk (Product Evaluation)

Menurut Stufflebeam (1966), evaluasi produk (product evaluation) bertujuan untuk menilai hasil atau dampak dari suatu program yang telah dijalankan, baik dari segi pencapaian tujuan maupun manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Evaluasi ini menitikberatkan pada sejauh mana program tersebut telah mencapai sasaran dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas kegiatan. Dalam konteks penelitian ini, evaluasi produk difokuskan pada penilaian terhadap hasil dan dampak keberadaan website Dinas Pariwisata Kota Padang dalam mendukung promosi wisata daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun website telah aktif sejak tahun 2019 dan mengalami pembaruan tampilan, namun konten yang tersedia masih sangat terbatas. Hanya sebagian kecil dari total potensi wisata yang ditampilkan di website. Dari hasil pengamatan, beberapa menu di website belum diisi secara lengkap. Misalnya, menu "Profil Dinas" tidak memuat informasi apapun, menu "Objek Wisata" hanya menampilkan 5 destinasi alam dari total 43 wisata alam yang tercatat di data resmi Dinas Pariwisata. Begitu pula pada menu "Penginapan" yang hanya menampilkan 1 dari 125 penginapan yang ada, menu "Kuliner" hanya 1 dari 42, menu "Shopping" hanya 1 dari 37, dan menu "Event" hanya menampilkan 1 dari total 26 event yang dilaksanakan tahun 2025. Selain itu, bagian "Berita dan Artikel" terakhir diperbarui pada 18 September 2024.

Keterbatasan ini menunjukkan bahwa produk akhir dari website belum mencerminkan hasil yang diharapkan. Website belum mampu menjadi pusat data pariwisata digital yang lengkap dan representatif. Masyarakat pun lebih memilih mencari informasi wisata melalui media sosial atau platform swasta, karena website pemerintah tidak memberikan informasi yang cukup detail, menarik, dan terkini.

Dalam perspektif prinsip digital Governance menurut (Suriyani, 2025) hal ini mencerminkan lemahnya akuntabilitas dan efektivitas kinerja lembaga publik. Website pemerintah seharusnya menjadi instrumen utama dalam mewujudkan transparansi dan pelayanan publik berbasis digital.

Namun, jika konten yang disajikan tidak lengkap dan jarang diperbarui, maka kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah dapat menurun.

Faktor Penghambat Pengelolaan Website Dinas Pariwisata Kota Padang dalam Promosi Wisata Kota Padang

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan utama dalam pengelolaan website Dinas Pariwisata Kota Padang, yaitu:

1) Keterbatasan SDM yang Kompeten di Bidang IT.

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor paling mendasar yang memengaruhi pengelolaan website Dinas Pariwisata Kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan website dilakukan oleh pegawai yang ditunjuk secara internal tanpa adanya tim khusus yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi (IT). Hal ini menyebabkan pekerjaan terkait pengelolaan konten, pembaruan data, hingga perawatan sistem tidak berjalan secara optimal.

Minimnya tenaga ahli berdampak pada keterlambatan proses pembaruan informasi dan kesulitan dalam mengembangkan fitur-fitur baru. Pegawai yang bertanggung jawab sering kali bekerja berdasarkan pengalaman pribadi tanpa pelatihan teknis yang memadai. Akibatnya, proses pengelolaan website menjadi tidak terstruktur, bahkan cenderung bersifat insidental hanya dilakukan ketika terdapat kegiatan tertentu atau kebutuhan mendesak.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa aspek kompetensi dan profesionalitas masih menjadi kendala utama dalam pengelolaan media digital pemerintah daerah. Tanpa adanya SDM yang memiliki kemampuan teknis, keberadaan website hanya berfungsi sebatas formalitas, bukan sebagai media promosi yang aktif dan berdaya guna. Selain itu, kurangnya pembagian tugas yang jelas juga menyebabkan tumpang tindih tanggung jawab antarpegawai, sehingga efektivitas kerja tidak tercapai.

2) Ketiadaan Anggaran Khusus.

Faktor penghambat berikutnya adalah keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan dan pemeliharaan website. Berdasarkan hasil penelitian, tidak terdapat pos anggaran khusus yang secara rutin digunakan untuk mendukung kegiatan pengelolaan website. Segala bentuk pembaruan atau perbaikan biasanya dilakukan dengan memanfaatkan dana dari kegiatan lain atau dukungan teknis dari pihak internal yang tersedia.

Ketiadaan anggaran khusus ini mengakibatkan proses pengembangan website berjalan lambat dan tidak berkelanjutan. Pembaruan tampilan, peningkatan kapasitas server, serta penambahan konten digital seperti foto, video, atau artikel promosi wisata tidak dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, kurangnya dukungan finansial juga berpengaruh terhadap terbatasnya pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai dalam bidang teknologi informasi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perencanaan dan penganggaran dalam pengelolaan website belum menjadi prioritas utama dalam program kerja Dinas Pariwisata. Padahal, keberadaan website yang dikelola dengan baik dapat menjadi sarana efektif dalam memperluas promosi pariwisata dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Tanpa dukungan anggaran yang memadai, keberlanjutan pengelolaan website akan sulit terjamin.

3) Kurangnya Pembaruan dan Pengelolaan Konten

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa proses pembaruan konten pada website pariwisata.padang.go.id belum berjalan secara teratur dan terencana. Tidak terdapat sistem atau jadwal khusus yang mengatur waktu pembaruan konten, sehingga informasi yang ditampilkan sering kali tidak sesuai dengan kondisi terbaru. Misalnya, beberapa halaman masih memuat data lama atau menampilkan informasi kegiatan yang sudah tidak relevan.

Keterlambatan dalam pembaruan konten ini disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu rendahnya prioritas pengelolaan website dalam struktur kerja dinas serta keterbatasan SDM yang memiliki waktu dan kemampuan untuk memperbarui informasi. Aktivitas pembaruan hanya dilakukan apabila

ada instruksi dari pimpinan atau saat terjadi kegiatan besar, bukan berdasarkan kebutuhan penyampaian informasi kepada publik.

Akibatnya, masyarakat yang mengakses website sering kali menemukan informasi yang tidak lengkap atau sudah usang, sehingga minat untuk kembali mengunjungi website menjadi rendah. Kurangnya konsistensi dalam memperbarui konten juga berdampak pada citra Dinas Pariwisata sebagai lembaga publik yang belum mampu mengelola media digital secara profesional. Website seharusnya menjadi sumber informasi terpercaya yang dinamis dan aktual, namun kenyataannya masih bersifat pasif dan terbatas.

4) Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Faktor lain yang juga berperan besar dalam lemahnya pengelolaan website adalah kurangnya sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat luas. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar masyarakat, termasuk pelaku pariwisata dan wisatawan, tidak mengetahui keberadaan website pariwisata.padang.go.id. Rendahnya tingkat kesadaran ini menunjukkan bahwa strategi promosi dan penyebaran informasi mengenai website belum berjalan secara efektif.

Minimnya sosialisasi membuat website tidak dikenal sebagai sumber informasi resmi mengenai pariwisata Kota Padang. Masyarakat lebih banyak memperoleh informasi wisata melalui media sosial atau rekomendasi pribadi, yang dianggap lebih cepat dan mudah diakses. Kurangnya publikasi juga menyebabkan jumlah kunjungan ke website rendah, sehingga potensi media ini untuk menjadi pusat informasi digital pariwisata tidak tercapai.

Selain itu, tidak adanya kolaborasi antara Dinas Pariwisata dengan pelaku industri wisata, komunitas pariwisata, maupun masyarakat dalam penyebaran informasi turut memperlemah jangkauan promosi website. Padahal, partisipasi masyarakat dan pelaku wisata sangat penting dalam memperkuat posisi website sebagai wadah promosi kolektif yang dapat memperkenalkan potensi wisata daerah secara lebih luas.

5) Tampilan Visual dan Konten yang Kurang Menarik.

Faktor terakhir yang menjadi hambatan adalah tampilan visual website yang masih sederhana dan kurang interaktif. Berdasarkan hasil observasi, meskipun website telah mengalami pembaruan agar responsif terhadap perangkat mobile, namun secara desain masih belum mampu menarik perhatian pengguna. Halaman-halaman yang tersedia terkesan statis dengan penggunaan warna dan tata letak yang monoton.

Selain itu, konten visual seperti foto, video, dan artikel promosi wisata masih terbatas. Informasi yang disajikan belum menggambarkan keseluruhan potensi pariwisata Kota Padang secara menarik dan informatif. Beberapa halaman bahkan kosong atau hanya menampilkan teks singkat tanpa penjelasan mendalam. Kekurangan ini membuat pengalaman pengguna menjadi kurang menyenangkan dan menyebabkan pengunjung lebih memilih sumber informasi lain yang lebih menarik secara visual, seperti media sosial.

Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi dalam desain dan penyajian konten belum menjadi perhatian utama dalam pengembangan website. Padahal, dalam konteks promosi pariwisata, aspek visual dan interaktivitas memiliki peranan penting untuk membangun citra destinasi dan menarik minat wisatawan. Tampilan yang monoton dan informasi yang terbatas membuat website sulit bersaing dengan media digital lainnya yang lebih dinamis.

Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa hambatan pengelolaan website bersifat internal dan struktural, mencakup aspek manajerial, teknis, dan strategis. Menurut teori Stufflebeam, kondisi seperti ini dapat menghambat efektivitas keseluruhan program karena lemahnya dukungan input dan proses akan berpengaruh langsung pada hasil akhir (product).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Tata Kelola Website Dinas Pariwisata Kota Padang dalam Promosi Wisata Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa

pelaksanaan tata kelola website pariwisata.padang.go.id belum berjalan secara optimal. Website ini sudah berfungsi sebagai sarana informasi dan promosi wisata Kota Padang, namun pengelolaannya masih bersifat sederhana dan belum terstruktur. Konten yang disajikan masih terbatas, pembaruan informasi tidak dilakukan secara rutin, dan belum mampu menggambarkan secara menyeluruh potensi wisata yang dimiliki Kota Padang. Sosialisasi kepada masyarakat juga belum maksimal, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan website tersebut.

Faktor-faktor yang menghambat pengelolaan website antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang memahami teknologi informasi, tidak adanya anggaran khusus untuk pengelolaan dan pengembangan website, kurangnya pembaruan konten secara berkala, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, serta tampilan website yang masih sederhana dan kurang menarik. Kondisi tersebut menyebabkan website belum berfungsi secara efektif sebagai media promosi wisata digital Pemerintah Kota Padang.

Secara keseluruhan, website pariwisata.padang.go.id memiliki potensi besar untuk menjadi media promosi wisata yang informatif dan modern, namun perlu dilakukan peningkatan dalam aspek manajemen, sumber daya manusia, dan strategi promosi digital agar dapat berperan lebih maksimal dalam mendukung pengembangan pariwisata Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, T., & Syafril, R. (2025). Evaluation Of The Oca Chatbot System As A Customer Complaint Service Of Pt Telkom Witel West Sumatra. 9(5), 1692–1700. <https://doi.org/10.36526/js.v3i2.6339>
- Frinaldi, A., Putri, N. E., Saputra, B., Mubarak, A., Syafril, R., Willis, R., ... & Humaida, H. (2024, February). Analysis of tourism development based on good environmental governance in the Muaro Batang Arau integrated area. In AIP Conference Proceedings (Vol. 3001, No. 1, p. 080027). AIP Publishing LLC.
- Mappiare, A. (2023). Evaluasi Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Marina, S., & Syafril, R. (2024). Evaluasi Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Pemungutan Pajak Sarang Burung Walet. 6(1), 34–43.
- Muliawaty, L. (2020). Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi. 11, 101–112.
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Stufflebeam, Daniel L, Coryn, C. L. S. (2007). *Evaluation Theory, Models, & Applications*. Jossey-Bass
- Sudrajat, R. K. (2015). *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sulisyawati. (2023). Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif. K-Media.
- Suriyani, E. (2025). Governansi Digital. Cv. Budi Utama.