

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara pemerintah dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, khususnya dalam sektor pariwisata yang sangat bergantung pada ketersediaan data yang akurat, *real time*, dan mudah diakses. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi komunikasi, tetapi juga memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam ekosistem digital yang lebih inklusif (Dwivedi Y. D., 2021). Dalam konteks tata kelola modern, situs *website* resmi pemerintah dalam kerangka *e-government* telah berkembang dari sekadar alat pelengkap menjadi instrumen strategis utama untuk mendistribusikan informasi yang kredibel, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan public (Al-Mamary, 2023).

Di Indonesia, penerapan *e-government* diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan prinsip integrasi layanan, interoperabilitas data, dan tata kelola informasi yang akuntabel dan berkelanjutan. Di tingkat daerah, implementasi SPBE membutuhkan koordinasi antar organisasi perangkat daerah (OPD), mekanisme pembagian peran dalam pembaruan data, serta mekanisme verifikasi informasi yang konsisten, sehingga berpengaruh pada keberlanjutan *website*. *Website* pemerintah sebagai salah satu wujud konkret *e-government* harus mencerminkan prinsip tersebut agar mampu mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, penilaian kualitas *website* juga harus mempertimbangkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip SPBE Ketentuan & Pasal (n.d.) (Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018). Hal ini sejalan dengan mempertimbangkan kepatuhan terhadap prinsip SPBE sebagai bagian dari penerapan *good governance*, di mana transparansi dan akuntabilitas digital menjadi pilar utama dalam membangun kepercayaan sosial (World Bank, 2021).

Efektivitas penyampaian informasi pemerintah berbasis *e-government*, khususnya di bidang pariwisata, dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan *website* pemerintah, baik dari sisi teknis maupun substansi informasi. Desain antarmuka yang intuitif, konten yang relevan dan terstruktur, serta performa teknis situs web (kecepatan akses dan keamanan data) menjadi indikator profesionalitas instansi pemerintah. Lebih lanjut, kualitas juga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital dan mendukung partisipasi masyarakat dalam aktivitas pariwisata berkelanjutan. Dalam konteks *e-government* pariwisata, kualitas layanan digital berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik dan partisipasi masyarakat dalam aktivitas pariwisata berkelanjutan (Mulyono, 2021). Penelitian menunjukkan bahwa situs web yang dirancang dengan baik dapat mengurangi hambatan akses informasi, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih informatif bagi wisatawan dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya memperkuat peran pemerintah sebagai penyedia layanan, tetapi juga mendorong inovasi berkelanjutan dalam ekosistem pariwisata. Aksesibilitas dan kualitas informasi merupakan kunci utama dalam interaksi wisatawan dengan platform digital pariwisata, di mana ketidakmampuan *website* untuk menyediakan konten yang jelas dan navigasi yang intuitif dapat mendorong pengguna beralih ke sumber informasi alternatif yang kurang terstandar (Sholikah, 2022). Hal ini menurunkan efektivitas komunikasi pemerintah serta mengurangi kesempatan untuk menyajikan data yang valid. Kelemahan umum *website* pemerintah meliputi pembaruan konten yang stagnan, informasi destinasi yang biasanya kurang lengkap, serta *usability* yang rendah. Kondisi tersebut mengganggu pengalaman pengguna, menghambat pengambilan keputusan, dan menurunkan loyalitas wisatawan (Perdana Sari, 2024). Kualitas *website*, sebagai komponen integral dari layanan digital, berperan pivotal dalam meningkatkan pengalaman wisata dan memfasilitasi proses pengambilan keputusan kunjungan, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap loyalitas wisatawan dan pertumbuhan ekonomi lokal. Penelitian empiris menunjukkan

bahwa dimensi kualitas sistem dan kualitas informasi berfungsi sebagai prediktor dominan bagi pengalaman digital wisatawan pada platform destinasi, dengan implikasi langsung terhadap persepsi nilai dan niat kunjungan (Fernandes, 2023). Dalam konteks global, tantangan *e-government* pariwisata seringkali terkait dengan tantangan universal seperti ketidakmampuan *platform* digital untuk mengakomodasi kebutuhan wisatawan yang beragam, termasuk aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, keamanan data, dan integrasi dengan teknologi seperti *augmented reality* (AR) atau *virtual reality* (VR). Hal ini dapat mengakibatkan pengalaman pengguna yang tidak optimal, di mana wisatawan internasional beralih ke *platform* alternatif seperti aplikasi *mobile* atau media sosial, sehingga mengurangi efektivitas *website* sebagai alat promosi destinasi (Sigala, 2020). Di Indonesia, masalah serupa terjadi akibat keterbatasan SDM, anggaran, dan belum standarnya manajemen data antar daerah (Perdana Sari, 2024). Masalah ini diperparah oleh persaingan dengan platform internasional seperti *TripAdvisor* atau *Booking.com*, yang menawarkan konten lebih dinamis dan personalisasi yang superior. Sehingga menggeser preferensi wisatawan dari situs resmi pemerintah ke platform yang lebih adaptif dan ramah pengguna.

Perkembangan pariwisata di Kota Yogyakarta yang sangat dinamis menuntut tersedianya informasi yang selalu diperbarui, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan wisatawan (Sholikah, 2022). Kota Yogyakarta sebagai destinasi budaya dan pendidikan memiliki kebutuhan informasi pariwisata yang dinamis untuk mendukung aktivitas wisatawan domestik dan mancanegara. Namun, data industri pariwisata yang tersebar di berbagai OPD masih banyak yang dikelola secara manual, sehingga menyulitkan proses verifikasi, pembaruan, dan pemanfaatan data secara cepat. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas layanan terhadap kanal resmi seperti *website*. Oleh karena itu, Pusat Data Industri Pariwisata (Putri Jogja) dikembangkan sebagai sistem informasi berbasis *website* yang bertujuan untuk memusatkan dan memfasilitasi akses data usaha pariwisata di Kota Yogyakarta. Implementasi awal Putri Jogja menunjukkan adanya capaian seperti integrasi dengan web Dinas Pariwisata dan *Jogja Smart Service*, namun juga memperlihatkan tantangan seperti

ketidaksesuaian sumber data lintas OPD, ketiadaan standar pembaruan, kapasitas SDM pengelola yang terbatas, dan perlunya penguatan proses verifikasi serta validasi data (Portal Pusat Data Industri Pariwisata Kota Yogyakarta). Kualitas *website* sebagai kanal informasi publik dinilai melalui kualitas sistem, informasi, layanan, kepuasan, dan manfaat. Dalam konteks Putri Jogja, aspek teknis seperti kecepatan akses, responsivitas antarmuka, integrasi peta spasial, dan keamanan data sangat penting. Di sisi konten, kelengkapan profil usaha, akurasi alamat, status sertifikasi, dan kontak menjadi faktor utama kegunaan platform. Kualitas *website* yang rendah berdampak pada menurunnya efektivitas promosi destinasi, kurangnya kepercayaan wisatawan, serta hambatan dalam kolaborasi pemerintah-pelaku usaha. Fragmentasi data juga mengganggu kebijakan berbasis bukti untuk mendukung pariwisata berkelanjutan di Yogyakarta. Pengalaman implementasi awal Putri Jogja menunjukkan peluang perbaikan teknis dan organisasional. Di sisi teknis, integrasi geoportal dan peta interaktif menjadi nilai tambah yang perlu ditingkatkan melalui optimasi performa, desain *mobile-first*, dan fitur pencarian yang lebih cerdas. Di sisi organisasi, diperlukan penguatan SOP pembaruan data, peningkatan kapasitas dua personel pengelola, serta kolaborasi dengan OPD dan asosiasi pariwisata. Sosialisasi manfaat platform juga penting untuk meningkatkan partisipasi pelaku usaha dan akurasi data. Lestari (2021) mengatakan bahwa kelemahan umum *website* pemerintah meliputi kualitas informasi yang kurang relevan, tampilan antarmuka yang tidak konsisten, dan ketiadaan standar pembaruan konten. Kondisi serupa berpotensi terjadi pada *website* pariwisata, termasuk Putri Jogja, mengingat karakteristik informasi pariwisata yang cepat berubah dan memerlukan pembaruan berkala. Hal ini sejalan dengan kebutuhan Kota Yogyakarta untuk mempertahankan daya saing sebagai pusat pariwisata budaya, di mana *website* yang berkualitas rendah dapat melemahkan citra kota sebagai destinasi yang inovatif dan terpercaya.

Sektor pariwisata di kota ini menjadi pilar ekonomi penting, dan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren pemulihan pasca pandemi. Pada rentang tahun 2020-2022, meskipun pariwisata terdampak pandemi, terdapat

tren peningkatan secara signifikan pada kunjungan wisatawan (domestik maupun mancanegara) berdasarkan jenis akomodasi. Selain itu, lonjakan kunjungan pasca pandemi memperlihatkan potensi bahwa Kota Yogyakarta kembali bangkit sebagai destinasi unggulan. Dalam banyak kasus, pemulihan sektor pariwisata di Kota Yogyakarta dilakukan melalui inovasi digital. Pemerintah daerah menghadirkan *platform* seperti aplikasi dan web destinasi untuk mempermudah akses informasi bagi wisatawan (Rimapradesi & Surwandono, 2022). Kondisi ini memperkuat pentingnya *website* resmi sebagai kanal informasi utama selain media sosial. Perubahan perilaku wisatawan juga menjadi faktor pendorong yang penting. Wisatawan pasca pandemi cenderung lebih sering menggunakan aplikasi atau situs web resmi untuk memperoleh informasi destinasi, akomodasi, dan layanan tambahan wisata. Dalam konteks ini, kebutuhan akan layanan informasi pariwisata yang berkualitas, *up-to-date*, informatif, mudah diakses, dan responsive menjadi semakin penting.

Penelitian ini memiliki urgensi dalam konteks pengembangan pariwisata digital di Indonesia, khususnya di Kota Yogyakarta, yang merupakan salah satu destinasi wisata terbesar di negara ini. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) 2023, Kota Yogyakarta menerima sekitar 4,8 juta kunjungan wisatawan domestik dan 1,2 juta wisatawan mancanegara, dengan kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) mencapai 15-20% (BPS, 2023). Namun, survei dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf 2022) menunjukkan bahwa hanya 40% wisatawan menggunakan *website* resmi pemerintah untuk perencanaan perjalanan, dengan tingkat kepuasan rata-rata 3,5 dari skala 5, akibat masalah kualitas seperti konten yang tidak diperbarui dan navigasi yang buruk. Jika tidak diatasi, hal ini dapat mengurangi pendapatan pariwisata hingga 10-15% per tahun, mengingat persaingan dengan destinasi lain seperti Bali atau Jakarta yang memiliki *platform* digital lebih unggul.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini penting dilakukan karena *website* Putri Jogja merupakan salah satu instrumen strategis *e-government* yang berperan langsung dalam penyediaan layanan informasi pariwisata dan

mendukung tata kelola pariwisata berbasis data di Kota Yogyakarta. Dalam perspektif teori *e-government*, kualitas *website* pemerintah tidak hanya mencerminkan kesiapan teknologi, tetapi juga kapasitas institusional, koordinasi antar OPD, serta komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan prinsip transparansi, akuntabilitas, integrasi, dan responsivitas layanan public digital. Rendahnya tingkat pemanfaatan dan kepuasan wisatawan terhadap *website* pemerintah menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan implementasi *e-government* dan realitas pengelolaan di lapangan. Oleh karena itu, penelitian dengan metode deskriptif kualitatif menjadi relevan dan mendesak untuk menggali secara mendalam bagaimana kualitas pengelolaan *website* Putri Jogja ditinjau dari aspek teknis, konten informasi, tata kelola organisasi, serta kepatuhan terhadap prinsip SPBE. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami konteks, proses, dan dinamika pengelolaan *website* secara komprehensif melalui perspektif pengelola dan pemangku kepentingan terkait, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan dan perbaikan praktis yang berbasis kondisi empiris. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan kajian *e-government* dalam sektor pariwisata, tetapi juga menjadi landasan strategis bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memperkuat kualitas layanan informasi pariwisata digital secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti di atas, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja dalam mendukung layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta berdasarkan aspek *support*, *capacity*, dan *value*?
2. Apa saja tantangan dan peluang dalam penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja dalam mendukung layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Fokus penelitian dibatasi pada:

1. Ruang lingkup wilayah penelitian dibatasi pada Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, khususnya bidang industri pariwisata yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan *website* Putri Jogja.
2. Objek penelitian difokuskan pada penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja sebagai media layanan informasi pariwisata dan pusat data industri pariwisata di Kota Yogyakarta.
3. Fokus kajian penelitian dibatasi pada analisis penerapan *e-government* berdasarkan tiga elemen keberhasilan *e-government* menurut Indrajit (2002) yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.
4. Subjek penelitian meliputi aparatur pemerintah di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pemanfaatan *website* Putri Jogja.
5. Pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, sehingga penelitian ini tidak membahas pengukuran kuantitatif seperti statistik trafik *website*, analisis *big data*, atau uji hipotesis numerik.
6. Penelitian ini tidak mengkaji keseluruhan implementasi SPBE secara nasional maupun lintas sektor, melainkan hanya aspek SPBE yang relevan dengan penerapan *website* Putri Jogja sebagai layanan informasi pariwisata daerah.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja dalam mendukung layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta ditinjau dari aspek dukungan kelembagaan dan kebijakan (*support*), kapasitas pengelolaan sistem (*capacity*), serta nilai atau manfaat (*value*).

2. Mengidentifikasi dan menganalisis tantangan dan peluang yang dihadapi dalam penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja dalam mendukung layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai penerapan *e-government* pada sektor pariwisata, khususnya dalam konteks pengelolaan *website* pemerintah daerah sebagai media layanan informasi publik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memahami penerapan *e-government* melalui *website* pemerintah dengan menggunakan kerangka *support, capacity*, dan *value*, serta relevansinya terhadap tata kelola layanan informasi pariwisata. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan konseptual bagi pengembangan studi *e-government* yang berbasis layanan informasi publik di tingkat lokal.

2. Manfaat Praktis

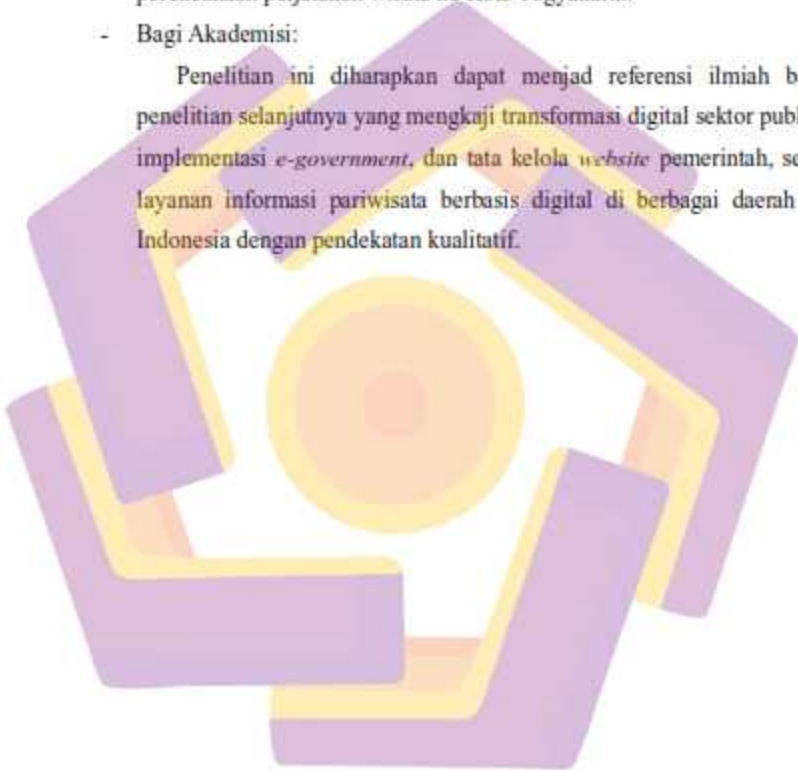
- Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dan Pengelola *Website* Putri Jogja:
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perumusan kebijakan dalam pengelolaan *website* Putri Jogja sebagai bagian dari implementasi *e-government*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rekomendasi strategis untuk meningkatkan kapasitas pengelolaan sistem, serta optimalisasi manfaat layanan informasi pariwisata.
- Bagi Pelaku Usaha Pariwisata:
Penelitian ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha pariwisata (hotel, restoran, destinasi wisata, toko oleh-oleh, dll) untuk mendapatkan visibilitas yang lebih baik melalui platform informasi resmi yang berkualitas, serta mendorong kolaborasi antara pemerintah dan stakeholder pariwisata dalam ekosistem digital yang terintegrasi.

- Bagi Masyarakat:

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan akses terhadap informasi pariwisata yang berkualitas, akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat melalui *website* Putri Jogja. Penelitian ini juga diharapkan dapat memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih informatif dalam perencanaan perjalanan wisata ke Kota Yogyakarta.

- Bagi Akademisi:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji transformasi digital sektor publik, implementasi *e-government*, dan tata kelola *website* pemerintah, serta layanan informasi pariwisata berbasis digital di berbagai daerah di Indonesia dengan pendekatan kualitatif.



1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjelaskan pentingnya penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja dalam mendukung layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta. Selanjutnya, dipaparkan rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan sebagai kerangka keseluruhan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi konsep industri pariwisata, sistem informasi pariwisata (Putri Jogja), *e-government*, penerapan *e-government*, tujuan dan klasifikasi *e-government*, serta indikator keberhasilan *e-government* berdasarkan kerangka *support*, *capacity*, dan *value*. Selain itu, bab ini juga memuat penelitian terdahulu sebagai dasar analisis dan penyusunan kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan informan penelitian, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, serta tahapan penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan terkait penerapan *e-government* melalui *website* Putri Jogja dalam mendukung layanan informasi pariwisata di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian berdasarkan elemen *support*, *capacity*, dan *value*, serta dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu untuk memperoleh pembahasan yang komprehensif dan analitis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi Kesimpulan yang merangkum temuan utama penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, disajikan saran yang bersifat praktis bagi Pemerintah Kota Yogyakarta dan pengelola *website* Putri Jogja, serta saran akademik bagi penelitian selanjutnya.

