

**CITIZEN E-READINESS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE DI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SORONG**

CHELSEI CHINDY PALIMBONG

E011201028



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Optimized using
trial version
www.balesio.com

2024



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Chelsi Chindy Palimbong
NIM : E011201028
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : *E-Readiness* Pelayanan Publik Berbasis *Website* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sorong

Telah Diperiksa Oleh Pembimbing dan dinyatakan Layak Untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 10 Juni 2024

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

*Ace Y Utian Skripsi -
Kopertekdik*

Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.
NIP 197205072002121001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 196310151989031006



**CITIZEN E-READINESS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE DI DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SORONG**

**CHELSI CHINDY PALIMBONG
E011201028**

Skripsi

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada tanggal 24 Juni 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Makassar

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.
NIP 197205072002121001

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Awi, M.Si
NIP 196310151989031006



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "*Citizen e-Readiness Pelayanan Publik Berbasis Website Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sorong*" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Muh.Tang Abdullah, S. Sos., M.A.P.). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 15 Juni 2024



Yang menyatakan,

Chelsi Chindy Palimbong
E011201028



UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan Skripsi ini dapat terampungkan atas kehendak Tuhan Yesus Kristus dan atas bimbingan, diskusi, dan arahan dari Dr. Muh.Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P. sebagai pembimbing, Dr. Syahribulan, M.Si, sebagai penguji 1, dan Adnan Nasution, S.Sos., M.Si sebagai Penguji 2. Saya Mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan Edi Mulyono S. Sos, Kepala Bidang pengelolaan dan komunikasi publik dan Bapak Stenly, S.E yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian ini di lapangan, dan kepada Aparat Pemerintah, Pelaksana Lapangan, maupun Masyarakat atas kesempatan mengambil data untuk memperkaya hasil penelitian saya.

Kepada Bank Indonesia saya mengucapkan terima kasih atas beasiswa GenBI (Generasi Baru Indonesia) yang diberikan kepada saya selama 2 tahun selama menempuh program pendidikan sarjana. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP UNHAS, dan seluruh Dosen pada Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memfasilitasi saya dalam menempuh program sarjana dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Yunus Penneng dan Ibu Sherlyna Pasolang, beserta saudara penulis (Rensi, Alin, Mizel) yang selalu mendukung, mendokan, memberikan semangat dan motivasi yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih kepada teman masa kecil penulis (Tiara, Nensi) yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini berlangsung, terima kasih kepada teman-teman seperjuangan khususnya (Wina, Arung, Kila, Angel) yang telah menemani penulis selama perkuliahan, bertukar cerita, saling berbagi pengalaman, saling menolong dan menemani penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih teman-teman hallo dek (Tuti, Fera, Isma, Kila, Kanesyia) yang telah menemani penulis selama mendapatkan beasiswa GenBI serta mendukung dan memotivasi penulis selama penulisan kripsi ini berlangsung, terima kasih kepada teman-teman KKN 110 Landorundun (Age, Nopi, Jenela, Cipa, Kimi, Bayu, Mario, kak Tomo) atas segala cerita, pengalaman, dan bantuan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih kepada teman-teman PENA 2020 atas kebersamaan, pengalaman, cerita, serta pembelajaran yang diberikan kepada penulis selama menjadi mahasiswa. terima kasih kepada HUMANIS FISIP Unhas atas banyak pelajaran dan pengalaman yang sangat berguna berkuliah, terimakasih kepada PMKO FISIP Unhas yang telah melayani dengan kasih kristus dan menyediakan ruang-ruang akasih kepada GenBI Sulsel/GenBI Komisariat Universitas ah menjadi tempat pembelajaran, dan menjadi wadah yang i penulis dalam penyusunan skripsi. Terima kasih sebanyak-



banyaknya kepada orang-orang yang turut membantu dan ikut merasakan sukacita atas keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah informasi pengetahuan terkait penelitian. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya atas segala kesalahan maupun kekurangan yang mungkin terdapat dalam skripsi ini. Terima Kasih.

Penulis

Chelsi Chindy Palimbong



Optimized using
trial version
www.balesio.com

Chelsi Chindy Palimbong“*Citizen e-Readiness* Pelayanan Publik Berbasis Website Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sorong (Dibimbing oleh Dr. Muh.Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Bagaimana *Citizen e-Readiness Pelayanan Publik Berbasis Website Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sorong. E-Government* yang merupakan konsep pemerintahan digital yang mengembangkan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan, memudahkan interaksi dengan masyarakat dan mendorong terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu untuk tercapainya penerapan *g-Government* maka dibutuhkan kesiapan pemerintah, masyarakat baik secara individu maupun kelompok dalam pemanfaatan teknologi (*e-Readiness*). Penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal di dalam pemerintahan. Dengan pemanfaatan *website* sebagai media *e-Government* memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik pemerintah daerah. Dengan adanya *website* pemerintah daerah, Masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan publik secara online agar terjadi interaksi dua arah dalam penyediaan informasi layanan publik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima indikator yaitu *Culture, Human Resources, ICT Infrastructure, Business Climate, Per Capita income* yang digunakan untuk menganalisis bagaimana *e-Readiness* pada aspek pemerintah maupun masyarakat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi dengan didukung oleh data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Dengan adanya hasil penelitian akan menunjukkan bagaimana kesiapan masyarakat dan pemerintah dalam menjalankan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Namun secara *culture* pada kenyataannya belum berjalan secara maksimal yang dapat dilihat dari upaya pemerintah dalam melakukan sosialisasi. Adapun *Human Resources* bahwa masyarakat secara kualitas sudah sangat terampil dan siap dalam penerapan *e-Government* dapat dilihat juga dengan *ICT Infrastructure* yang mendukung. Namun secara *Business Climate* dan *Per Capita income* perlu dilakukan peningkatan layanan untuk fitur tersebut agar manfaatnya dapat dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat secara menyeluruh.



iness; E-Government; website; Kabupaten Sorong

ABSTRTAC

Chelsi Chindy Palimbong. Citizen e-Readiness Based on Public Service Websites in the Sorong Regency Communication and Information Service (Supervised by Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.)

This research aims to analyze and describe the E-Readiness of Website-Based Public Services at the Sorong Regency Communication and Information Service. E-Government, a digital governance concept that increases the use of technology, information and communication in government governance, facilitates interaction with the public and encourages the delivery of superior public services. Therefore, to achieve e-Government implementation requires readiness of both the government and society, both individually and collectively, in using technology (e-Readiness). The implementation of Public Service Website-Based E-Readiness is expected to increase the use and utilization of information technology in the government management process, not only in providing public services to the community but also in internal administration within the government environment. By utilizing websites as e-Government media, there is the potential to increase the effectiveness of local government public services. With the presence of local government websites, the public can access information and public services online, thereby enabling two-way interaction in providing public service information. In this research, researchers used five indicators: Culture, Human Resources, ICT Infrastructure, Business Climate, and Per Capita Income, to analyze e-Readiness from both government and community aspects. This research uses a descriptive qualitative approach, providing an accurate picture of the problems faced, supported by primary and secondary data. Data collection techniques include interviews. The findings of this research will show the readiness of the community and government to implement electronic-based governance. However, from a cultural perspective, effective implementation has not been achieved, as can be seen from the government's efforts in conducting outreach. In terms of Human Resources, the community is qualitatively skilled and ready to implement e-Government, as evidenced by supporting ICT infrastructure. However, improvements are needed in the Business Climate and Per Capita Income to improve services for these features, so that the benefits can be felt comprehensively by both the government and the community.

Keywords: E-Readiness; E-Government; website; Sorong Regency



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
<i>ABSTRAC</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Landasan Teori	6
1.3 Tujuan dan Manfaat	11
BAB II METODE PENELITIAN	12
2.1. Pendekatan Penelitian	12
2.2. Desain Penelitian	12
2.3 Informan Penelitian	13
2.3.1 Informan	13
2.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	13
2.3.3 Teknik Analisis Data.....	14
2.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data	14
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	18
3.1 Budaya	18
3.1.1 Sosialisasi.....	19
3.1.2 <i>in Masyarakat</i>	21
3.1.3 <i>K (ICT Infrastructure)</i>	24
3.1.4 <i>n aksesibilitas jaringan</i>	24
3.1.5 <i>ses yang sering digunakan</i>	25
3.1.6 <i>nusia (Human Resources)</i>	27



3.3.1	Pengetahuan Pihak yang bertanggungjawab terhadap <i>website</i> pemerintah ...	27
3.3.2	Pengetahuan masyarakat terhadap pengoperasian <i>website</i> pemerintah	28
3.4	Lingkungan Bisnis	30
3.4.1	Promosi usaha melalui <i>website</i> pemerintah	30
3.4.2	Kehadiran Bisnis Online	32
3.5	Keuangan.....	33
BAB IV PENUTUP		35
4.1	Kesimpulan	35
4.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....		37
LAMPIRAN.....		40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Kunjungan Website Per Bulan Tahun 2022	5
Gambar 1.2 Data Jumlah Kunjungan Website Per Bulan Tahun 2023	5
Gambar 1.3 Data Jumlah Kunjungan Website Per Bulan Tahun 2024	6
Gambar 1.4 Citizen e-Readiness.....	8
Gambar 1.5 kerangka konsep.....	10



DAFTAR LAMPIRAN

BIODATA	41
LOGBOOK PENELITIAN	42
DOKUMENTASI	47
SURAT IZIN MENELITI	50
SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	51



DAFTAR ISTILAH

Istilah, Singkatan	Arti dan Penjelasan
<i>E-Readiness</i>	Kesiapan suatu organisasi atau individu dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi
<i>Citizen</i>	Masyarakat
<i>E-Government</i>	<i>Elektronik government</i> yang digunakan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi
<i>hyperlink</i>	Elemen dalam dokumen elektronik atau halaman web yang menghubungkan teks, gambar, atau objek lainnya
<i>Website</i>	Kumpulan halaman web yang berkaitan dan dapat diakses melalui internet
SPBE	Sistem pemerintahan berbasis elektronik
Kominfo	Komunikasi dan informatika
<i>ICT</i>	<i>Information and Communication Technologi</i>
<i>TIK Infrastructure</i>	Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi
SDM	Sumber Daya Manusia



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi kini sangat berkembang pesat dengan kehadiran internet yang telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam pemerintahan juga mendorong aspek-aspek pemerintah untuk mewujudkan *e-Government* yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efektif dan transparan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membuat masyarakat dapat mengakses semua informasi mengenai pelayanan publik. Penyediaan pelayanan publik yang baik oleh pemerintah harus berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Saat ini pembangunan *e-Government* dilakukan oleh negara-negara berkembang salah satunya Indonesia. Konsep *e-Government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama yaitu perkembangan era globalisasi yang cepat, kemajuan teknologi dan informasi serta meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat. Kehadiran *e-Government* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan komunikasi untuk menjadi tuntutan dan kebutuhan publik yang membutuhkan informasi yang tepat.

Instruksi presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan strategi pengembangan *e-Government* memperkuat penerapan *e-Government* di Indonesia. Kebijakan ini menunjukkan komitmen pemerintah pusat daerah untuk menghasilkan layanan yang efektif, efisien dan transparan.



suatu *e-Government* dapat ditunjukkan dengan adanya keterlibatan pemerintah, masyarakat baik secara individu maupun pemanfaatan teknologi (*e-Readiness*). Di Indonesia *e-Government* mendorong pemerintah yang *responsive* terhadap kebutuhan dan mendorong sisi pemanfaatan keterbukaan informasi, serta

mendorong partisipasi publik di dalam sistem penyelenggaraan pemerintah. *E-Readiness* mempengaruhi capaian dalam tahapan *e-Government*. Keberhasilan pemerintah untuk mencapai tahap *e-Government* pada tingkat tertentu dipengaruhi oleh *e-Readiness* pemerintah maupun masyarakat pengguna.

E-Readiness pemerintah dan *e-Readiness* masyarakat pengguna akan saling mempengaruhi jika sebuah masyarakat memiliki *e-Readiness* dengan tingkat dibawahnya maka akan muncul tuntutan atau aspirasi masyarakat akan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang lebih baik. Begitu pula sebaliknya jika pemerintah memiliki *e-Readiness* lebih baik maka pemerintah akan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan *e-Readiness* masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu oleh Putri, Marsha R, R., dkk (2019) dengan judul *E-Readiness* Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Keterangan Rencana Kota (KRK) *Online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-Readiness* penerapan pelayanan KRK *Online* belum siap yang disebabkan oleh belum terpenuhinya berbagai faktor. Terlihat dari belum terpenuhinya infrastruktur telekomunikasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan, belum optimalnya tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah, dan juga faktor kesiapan SDM di pemerintah yang belum siap.

Lebih lanjut, Fajri Setiawan (2012) dengan judul Analisis *e-Readiness* Internal di kalangan UMK di Sumatra barat dalam menggunakan *e-Commerce*. Hasil penelitian meenunjukkan Bedasarkan hasil penelitian terlihat bahwa peranan Sumber Daya Bisnis sangat mempengaruhi UMK dalam menggunakan *e-Commerce*, didapatkan bahwa internal *e-Readiness* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Commerce*.

Dalam era digital *e-Government* konsep penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan pemerintahan untuk meningkatkan asesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik, salah satu sarana utama dalam implementasi *e-Government* adalah *website* pemerintah daerah. *Website* pemerintah daerah menjadi salah satu sarana yang penting dalam menyediakan Pelayanan Publik kepada Masyarakat. Pembangunan situs *website* bagi pemerintah Indonesia merupakan implementasi dari instruksi presiden No.3 tahun 2003, tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* yang isinya menyeruhkan pemanfaatan teknologi informasi (internet). *Website* ini di harapkan akan menjadi wadah untuk menyediakan informasi, layanan, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.



Optimized using
trial version
www.balesio.com

biasa juga di kenal dengan "*hyperlink*" merupakan rangkaian terkait berisi kumpulan halaman yang menampilkan data seperti gambar, animasi, suara, video, atau gabungan dari semua fitur statis atau dinamis. Sesuai dengan peraturan presiden RI No. 8 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, terbuka, serta kualitas dan terpercaya. Maka dari itu, di perlukan

beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud. Dalam penataan tatalaksana, penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal di dalam pemerintahan.

Selain itu, pemerintah juga menggunakan situs web sebagai basis informasi layanan digital pemerintah nasional dan daerah. Pemanfaatan teknologi dengan situs web (*website*) pemerintah yang merupakan gabungan dari halaman-halaman situs yang terkumpul dalam domain ataupun subdomain. Tujuan dari pembuatan situs web pemerintah adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dan layanan dari pemerintah sehingga pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dapat diserap dan diakses dengan baik oleh masyarakat.

Penerapan SPBE dalam aspek internal manajemen pemerintahan, pengaruh SPBE ini juga membawa dampak besar kepada masyarakat pengguna layanan karena dalam penerapannya *e-Government* berperan sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintahan. Dengan adanya inovasi layanan publik berbasis elektronik informasi ini, banyak dampak positif yang muncul diantaranya teknologi informasi memudahkan pengguna layanan publik. Dengan mengunjungi halaman yang di kelola oleh pemerintah, baik di internet maupun media sosial dan meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan pemanfaatan *website* sebagai media *e-Government* memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik pemerintah daerah. Dengan adanya *website* pemerintah daerah, Masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan publik secara online agar terjadi interaksi dua arah dalam penyediaan informasi layanan publik.

Di Indonesia, berbagai instansi kota telah menerapkan *e-Government* dengan prinsip bahwa *e-Government* harus mampu menginovasikan pelayanan masyarakat melalui internet, sehingga masyarakat dapat mengetahui berbagai layanan pemerintahan yang telah disediakan oleh pemerintah. Salah satu instansi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi berbasis internet adalah Pemerintah Dinas Kabupaten Sorong, Kabupaten Sorong yang terletak di Provinsi Papua Barat Daya, merupakan salah satu daerah yang berupaya dalam pengimplementasian *e-Government*. Kabupaten ini memiliki *website* pemerintah daerah yang di harapkan dapat memberikan Pelayanan Publik yang efektif kepada masyarakat.

Berbagai macam cara yang di tempuh oleh organisasi pemerintahan agar dapat memenuhi kebutuhan informasi yang di perlukan oleh masyarakat dengan i yang terbaru. Beberapa langkah yang di ambil pemerintah aga eksistensinya di kalangan Masyarakat, yaitu dengan cara resmi pemerintah daerah yang kemudian isinya menampung akup Kabupaten Sorong dan kabar terkini tentang Kabupaten at *website* www.sorong.kab.id



Keberadaan *website* ini di harapkan dapat membantu Masyarakat dalam menemukan informasi dalam meningkatkan pelayanan publik, dimana pelayanan akan lebih muda, cepat, dan transparan. Sehingga harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan semakin memingkat dan akses informasi yang lebih transparan dapat terpenuhi. Sesuai dengan Peraturan Bupati (PERBUP) Sorong No. 17 tahun 2022 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah Kabupaten Sorong.

Pemerintah mengembangkan situs *website* dengan tujuan membawa manfaat bagi pengguna *website* guna mewujudkan *e-Government*. Adapun manfaat dengan adanya situs web oleh pemerintah adalah :

1. Media Informasi
Situs *website* pemerintah dapat menjadi sumber informasi utama seputar pemerintahan. Dengan akses yang lebih muda dan cepat masyarakat dapat memperoleh informasi yang relevan sesuai dengan informasi yang ingin di dapatkan.
2. Trasparansi pemerintahan
Dengan adanya *website* ini pemerintah dapat memberikan akses terbuka terkait informasi-informasi yang penting dalam menjalankan tugasnya.
3. Sumber informasi yang terpercaya
Peran penting pemerintah dalam *website* pemerintah menjadi acuan masyarakat untuk dapat mengandalkan situs web untuk mendapatkan informasi yang lebih terpercaya dan valid tentang berbagai hal.

Dengan demikian, pengguna situs web. Tidak hanya memfasilitasi akses informasi yang lebih bagi masyarakat tetapi juga membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan *e-Government*. *e-Government* dapat menjadikan sejumlah hasil kerja yang positif, yaitu misalnya pemberian pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, interaksi dengan sektor bisnis dan industri semakin membaik, mengupayakan pemberdayaan masyarakat dengan kebebasan akses informasi publik dan pengelolaan pemerintah yang lebih efektif dan efisien.

Website pemerintah hadir dengan menyediakan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan adapun beberapa informasi yang dapat diakses pada *website* tersebut adalah :

1. Profil daerah yang memuat Sejarah, Visi/Misi, Lambang Daerah, Periode Bupati Sorong, dan Pejabat



memuat foto dan video kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh daerah

memuat alamat *website* setiap instansi pemerintahan

6. Monitor Cctv
7. Kontak

Berdasarkan hasil proyeksi Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021-2023, jumlah penduduk Kabupaten Sorong Tahun 2023 mencapai 123.963 jiwa dengan komposisi 68.564 jiwa laki-laki dan 61.399 jiwa perempuan. Berdasarkan data tersebut masih banyak masyarakat yang bahkan tidak mengetahui adanya *website* pemerintah yang dapat membantu masyarakat dalam mencari informasi seputar pemerintahan tersebut.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dapat di lihat dari penggunaan *website* pemerintah daerah yang masih kurang dan penggunaan *e-Government* belum bisa dikatakan maksimal.

Gambar 1.1 Data Jumlah Kunjungan *Website* Per Bulan Tahun 2022

Website	Bulan	Jumlah Kunjungan
www.sorongkab.go.id	September	339
	Oktober	2.499
	November	5.126
	Desember	10.559

Gambar 1.2 Data Jumlah Kunjungan *Website* Per Bulan Tahun 2023

Website	Bulan	Jumlah Kunjungan
www.sorongkab.go.id	Januari	17.302
	Februari	23.831
	Maret	34.559
	April	43.171
	Mei	52.558
	Juni	64.327
	Juli	73.197
	Agustus	79.808
	September	87.173
	Oktober	96.761
	November	106.225
	Desember	120.434



Gambar 1.3 Data Jumlah Kunjungan *Website* Per Bulan Tahun 2024

<i>Website</i>	Bulan	Jumlah Kunjungan
www.sorongkab.go.id	Januari	74.223
	Februari	24.900
	Maret	12.671
	April	10.559

Sumber : Data jumlah kunjungan *website* Dinas Kominfo

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi permasalahan tersebut dapat di pengaruhi oleh kualitas sistem digital yang di tawarkan, akses informasi yang minim, dan kesiapan pemerintah daerah maupun masyarakat dalam penggunaan teknologi. Dalam hal ini kesiapan dalam penerapan *e-Government* yang di sebut juga sebagai *e-Readiness*.

Pengembangan pelayanan publik berbasis digital kepada masyarakat menjadi penting dalam rangka menyukkseskan berbagai program pemerintah. Kesiapan masyarakat desa dalam hal teknologi informasi (*e-Readiness*) harus dievaluasi untuk mengukur kemampuan dan kepedulian masyarakat desa terhadap teknologi informasi itu sendiri.

1.2 Landasan Teori

Website pemerintah daerah adalah sejumlah kriteri yang di ditetapkan oleh kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia (Kominfo) dalam buku penyelenggaraan *website* pemerintah dengan kriteria yang diberikan merupakan gambaran ciri-ciri kunci bentuk dasar *website* pemerintah daerah yang terdiri dari : fungsi akseibilitas, bekerjasama, isi yang efektif, komunikasi dua arah, evaluasi kesuksesan, kemudahan menemukan situs, dan pelayanan yang di atur dengan baik.

E-Government yang merupakan konsep pemerintahan digital yang mengembangkan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan, memudahkan interaksi dengan masyarakat dan mendorong terelenggaranya pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu



penerapan *g-Government* maka di dibutuhkan kesiapan kat baik secara individu maupun kelompok dalam pemafaatan ss).

E-Readiness secara umum adalah kemampuan suatu individu ataupun kelompok untuk memanfaatkan teknologi. Indarjit (2005) berpendapat bahwa *e-Readiness* ini menjadi prasyarat utama untuk pembangunan *e-Government*.

E-Readiness di definisikan juga sebagai kesiapan pemerintah atau komunitas untuk menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk menjalankan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik secara efektif. Dengan memahami *e-Readiness* pemerintah dapat menemukan masalah yang menghalangi penerapan *e-Government* dan mengembangkan solusi Nugroho, (2020).

Indrajit dkk (2005:11) mengemukakan bahwa setiap komunitas masyarakat dalam sebuah daerah pasti memiliki kondisi dan kebutuhan yang bervariasi. Oleh karena itu siap atau tidaknya mereka untuk mengimplementasikan konsep *e-Government* sangat bergantung pada dua hal utama yang secara langsung maupun tidak langsung akan berimplikasi pada model *e-Government* yang akan diterapkan, yaitu :

- Kebutuhan seperti apa yang saat ini menjadi prioritas utama dari masyarakat di negara atau daerah terkait; dan
- Ketersediaan sumber daya yang terdapat pada domain masyarakat dan pemerintah tersebut.

Musa, (2010) dalam risetnya tentang alat penilaian *e-Readiness* untuk regional pemerintah daerah di Iraq menawarkan konsep pengukuran *e-Readiness* dengan tiga indikator yaitu *infrastructure, human resources, dan government & management*.

Penelitian ini menggunakan teori menurut Wisnuwijaya dan Surendro (2006) yang menganalisis *e-Government readiness* dibagi menjadi dua, yaitu sudut pandang pemerintah (*government e-Readiness*) dan sudut pandang masyarakat pengguna (*user/citizen e-Readiness*) .



Gambar 1.4 Citizen e-Readiness

NO	Faktor	kesediaan (<i>willingness</i>)	kapasitas (<i>capacity</i>)
1	Budaya	✓	
2	<i>TIK Infrastructure</i>		✓
3	<i>SDM (ICT literacy)</i>		✓
4	Lingkungan Bisnis		✓
5	Keuangan		✓

Sumber : Wisnuwijaya dan Surendro (2006:355)

Uraian tentang faktor-faktor *Citizen e-Readiness* adalah sebagai berikut :

1. Budaya, yaitu Aspek ini mengenai budaya adopsi TIK dalam masyarakat. Dengan kata lain, ini Aspek ini terkait dengan kemauan untuk menggunakan TIK dalam rutinitas sehari-hari.
2. *TIK Infrastructure*, berkaitan ketersediaan infrastruktur aspek ini berhubungan dengan ketersediaan hardware dan software untuk mendukung pelayanan publik.
3. *SDM (ICT literacy)*, yang berarti Aspek ini menyangkut kemampuan kognitif dan kemampuan teknis dalam penggunaan teknologi dengan kata lain kapasitas sumber daya manusia (*ICT literacy*).
4. Lingkungan Bisnis, Aspek ini terkait dengan kondisi pasar, regulasi dan sistem pasar yang berhubungan dengan ketersediaan *hardware* dan *software*.
5. Keuangan, Aspek ini mengacu pada kemampuan masyarakat untuk pelayanan publik.



akan memfokuskan pada kesiapan masyarakat pengguna (*readiness*) dalam penyelenggaraan *e-Government* melalui sebuah daerah yang berlokasi di Kabupaten Sorong didasarkan pada praktik yang berkaitan dengan belum meratanya penggunaan teknologi menggunakan konsep *Citizen e-Readiness* yang

dikembangkan oleh Wisnuwijaya dan Surendro (2006) yang menggunakan lima indikator yaitu :

1. Budaya/Adopsi Teknologi. Komponen yang menjadi fokus dalam menilai aspek budaya/adopsi teknologi ini meliputi bagaimana sosialisasi terhadap digitalisasi pemerintahan desa serta persepsi terhadap pentingnya/kebiasaan budaya masyarakat dalam adopsi teknologi dan ditinjau dari data persentase penggunaan mobile phone dan mengakses internet.
2. *TIK Infrastructure*. Penelitian ini mencoba mengkaji beberapa komponen, yakni Media akses yang sering digunakan, kecepatan aksesibilitas internet serta bagaimana urgensi mobile phone sebagai sarana akses internet dan mengacu pada data jumlah pengguna mobile phone.
3. *SDM (ICT literacy)*. Hal yang perlu dilihat dari indikator ini di antaranya, bagaimana pengetahuan aparat dan masyarakat terhadap penerapan TIK dalam pemerintahan desa dan kemampuan berkomunikasi melalui internet termasuk menggunakan internet dengan *mobile phone*.
4. Lingkungan Bisnis. Komponen yang dilihat untuk mengidentifikasi pengaruh perkembangan iklim bisnis terhadap kesiapan masyarakat terhadap teknologi informasi seperti meliputi sejauh mana kehadiran bisnis online, promosi usaha/UMKM melalui internet dan pengurusan surat izin usaha dengan mengacu pada data jumlah usaha di desa.
5. Keuangan. Penelitian ini mencoba menganalisis beberapa hal misalnya bagaimana persepsi terhadap teknologi informasi sebagai barang mewah dan sejauh mana tingkat perekonomian masyarakat serta berfokus mengacu data pendapatan per kapita desa.

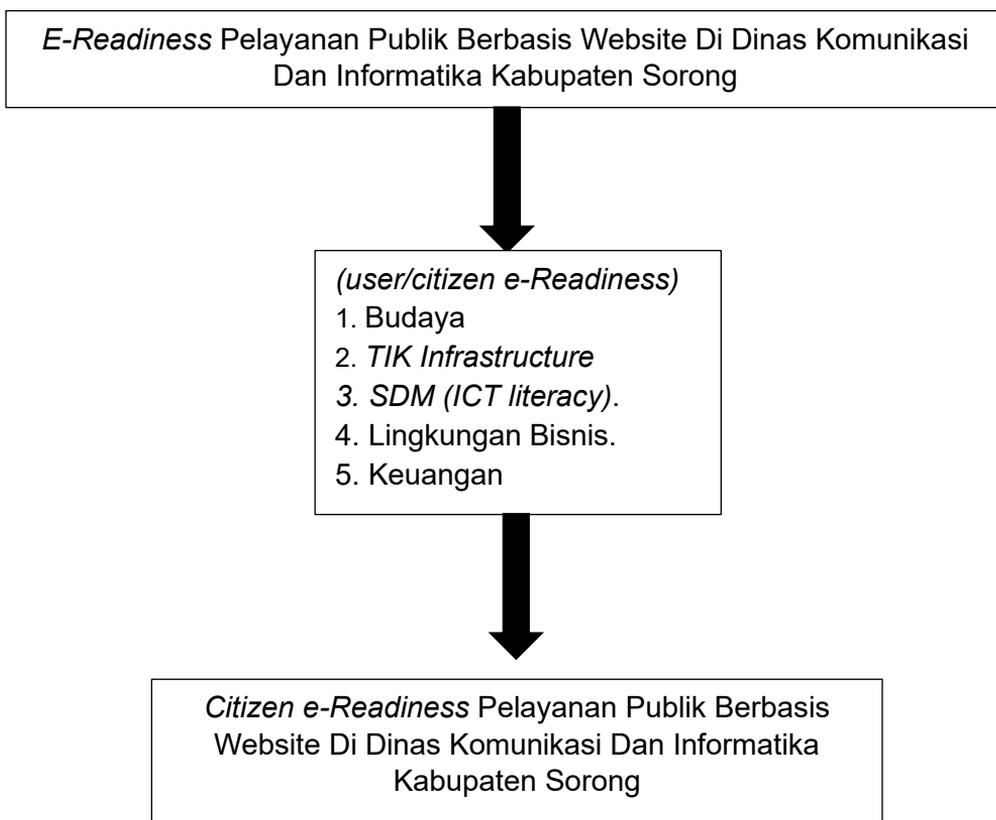
Setiap indikator tersebut akan disesuaikan dengan relevansinya yang terjadi di masyarakat. Pada proses tersebut akan terjadi interaksi antar indikator



atau sebaliknya. Untuk mengetahui bagaimana kesiapan masyarakat dalam penggunaan teknologi informasi, maka perlu dilakukan penelitian. Berdasarkan hal tersebut maka output yang dihasilkan adalah bagaimana *Citizen e-Readiness* Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sorong.

Gambar 1.5 kerangka konsep

Berdasarkan hasil latar belakang masalah penelitian, maka peneliti menggunakan teori dari wisnu wijaya dan surendro (2006) memfokuskan pada kesiapan masyarakat pengguna (*user/citizen e-Readiness*) dalam penyelenggaraan *e-Government* melalui *website* pemerintah daerah kabupaten sorong karena dianggap relevan dengan judul yang peneliti angkat. Adapun kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



1.3 Tujuan dan Manfaat

- a. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Bagaimana *Citizen e-Readiness* Pelayanan Publik Berbasis Website Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sorong
- b. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pihak lain yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut.
 1. Akademis
Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai bahan ajar untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *Citizen e-Readiness* Pelayanan Publik Berbasis Website di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sorong. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang relavan dalam penelitian bagi peneliti selanjutnya.
 2. Praktis
Hasil dari Penelitian Ini Diharapkan Menjadi Masukan Bagi berbagai pihak khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong dalam penerapan *e-Government*.



BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan tujuan menjelaskan dan mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Pada penelitian deskriptif menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Di mana dalam proses penelitian yang digunakan berdasarkan teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti untuk menemukan solusi dalam permasalahan tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, tujuan penelitian adalah untuk memahami fenomena yang dialami serta memanfaatkan berbagai metode yang sesuai dengan alamiah.

Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berisikan paparan dan tidak melibatkan kalkulasi angka tetapi dalam bentuk kata, kalimat, pertanyaan, dan konsep. Peneliti memilih penelitian Kualitatif dengan maksud mendapatkan gambaran nyata dan memahami Bagaimana *Citizen e-Readiness* Pelayanan Publik Berbasis *Website* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sorong.

2.2. Desain Penelitian

Desain penelitian kualitatif dalam penelitian ini ialah menggunakan studi kasus. Studi kasus yang dimaksud adalah kesiapan masyarakat yang meliputi penggunaan *website* di Kabupaten Sorong. Menurut Creswell (2016) studi kasus adalah sebuah strategi kualitatif dimana peneliti mengkaji program, kejadian, aktivitas, proses atau satu atau lebih individu dengan mendalam. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menganalisis *Citizen e-Readiness* Pelayanan Publik Berbasis *website* dalam konteks analisis kesiapan masyarakat dan pemerintah di Kabupaten Sorong. Dengan memahami kesiapan masyarakat dan pemerintah secara lebih rinci, *e-Readiness* dapat memberikan informasi yang lebih akurat tentang penilaian sejauh mana kesiapan masyarakat terhadap pemerintahan yang berbasis teknologi. Selain itu studi kasus memungkinkan peneliti berinteraksi langsung dengan aparat yang bertanggungjawab dalam menjalankan pemerintahan yang berbasis teknologi serta penggunaannya seperti masyarakat. melalui wawancara mendalam dan obseervassi langsung, peneliti dapat memahami pandangan, kepentingan, dan pengalaman n *e-Readiness* pelayanan publik ini.



2.3 Informan Penelitian

2.3.1 Informan

Penelitian ini memerlukan informan yang memiliki pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang lebih akurat serta informan yang dipilih dianggap memiliki pengetahuan lebih atau berkompeter terhadap masalah yang dihadapi. Oleh karena itu informan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
- b. Operator/Tim *website*
- c. Masyarakat sebanyak 8 orang

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data pada penelitian ini penulis menggunakan cara sebagai berikut :

- a. Interview (Wawancara)
 Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Wawancara yaitu bentuk penelitian yang dilakukan untuk memperoleh sejumlah data dengan melakukan tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan pihak-pihak yang bersangkutan/ informan.
- b. Observasi (Pengamatan)
 Penelitian ini menggunakan teknik observasi. Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lokasi dengan maksud ingin mengetahui fakta mengenai dunia kenyataan yang ingin di hasilkan melalui kegiatan observasi dengan melihat atau mengamati secara langsung situasi dan kondisi, tempat penelitian dilakukan.
- c. Dokumentasi
 Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan dokumen-dokumen, baik arsip, maupun bentuk lainnya. Teknik ini dapat memudahkan penulis membuktikan bahwa penulis telah melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian.



2.3.3 Teknik Analisis Data

Teknik data yang digunakan dalam ini adalah teknik analisis data deskriptif. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Data dikelompokkan agar lebih mudah menyaring mana data yang dibutuhkan dengan yang tidak dibutuhkan. Setelah dikelompokkan data tersebut penulis menjabarkan dalam bentuk teks agar lebih mengerti, setelah itu penulis menarik kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat menjawab pokok masalah penelitian.

Model analisis data dalam penelitian ini mengutip konsep yang diberikan Miles, Huberman, dan Sandana yang mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interkatif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas. Berikut komponen dalam analisis data :

a. Kondensasi data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan observasi secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

c. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusions drawing/verifying*)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal penelitian mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan dan alur sebab akibat yang tahap pulkan keseluruhan data yang diperoleh dari penelitian.



1 Reliabilitas Data

s pada penelitian kualitatif menurut Creswell (2013, p. 253) penelitian kuantitatif. Pada penelitian kualitatif, validitas tidak an tidak juga sejajar dengan reliabilitas ataupun dengan

generalisasi seperti pada penelitian kuantitatif. Creswell menjelaskan bahwa validitas pada penelitian kualitatif adalah pemeriksaan terhadap sebuah akurasi hasil dari penelitian yang menerapkan prosedur tertentu.

Menurut Creswell (2013) ada delapan strategi validitas atau keabsahan data yang dapat digunakan dari yang mudah sampai dengan yang sulit :

- a. Mentriangulasi (triangulate) sumber sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber-sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Tema-tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan akan menambah validitas penelitian.
- b. Menerapkan member checking untuk mengetahui akurasi hasil penelitian. Member checking ini dapat dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau deskripsi- deskripsi atau tema-tema spesifik ke hadapan partisipan untuk mengecek apakah partisipan merasa bahwa laporan/deskripsi/tema tersebut sudah akurat. Hal ini tidak berarti bahwa peneliti membawa kembali transkrip-transkrip mentah kepada partisipan untuk mengecek akurasinya. Sebaliknya, yang harus dibawa peneliti bagian-bagian dari hasil penelitian yang sudah dipoles, seperti tema-tema dan analisis kasus. Situasi ini mengharuskan peneliti untuk melakukan wawancara tindak lanjut dengan para partisipan dan memberikan kesempatan untuk berkomentar tentang hasil penelitian.
- c. Membuat deskripsi yang kaya dan padat tentang hasil penelitian. Deskripsi ini setidaknya harus berhasil menggambarkan setting penelitian dan membahas salah satu elemen dari pengalaman-pengalaman partisipan. Ketika para peneliti kualitatif menyajikan banyak perspektif mengenai tema, hasilnya bisa jadi lebih realistis dan kaya. Prosedur ini akan menambah validitas hasil penelitian.
- d. Mengklarifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti ke dalam penelitian. Dengan melakukan refleksi diri terhadap kemungkinan munculnya bias dalam penelitian, peneliti akan mampu membuat narasi yang terbuka dan jujur yang akan dinarasikan oleh pembaca. Refleksivitas dianggap sebagai salah satu karakteristik kunci dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yang baik berisi pendapat-pendapat peneliti tentang bagaimana mereka terhadap hasil penelitian turut dibentuk dan oleh latar belakang partisipan seperti gender, kebudayaan, status social ekonomi.



informasi yang berbeda atau negative yang dapat memberikan ada tema-tema tertentu. Karena kehidupan nyata tercipta dari perspektif yang tidak selalu menyatu, membahas informasi yang

berbeda sangat mungkin menambah kredibilitas hasil penelitian. Peneliti dapat melakukan ini dengan membahas bukti mengenai satu tema. Semakin banyak kasus yang disodorkan peneliti, maka akan melahirkan sejenis problem tersendiri atas tema tersebut. Akan tetapi, peneliti juga dapat menyajikan informasi yang berbeda dengan perspektif-perspektif dari tema tersebut. Dengan menyajikan bukti yang kontradiktif, hasil penelitian bisa lebih realistis dan valid.

- f. Memanfaatkan waktu yang relative lama di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti diharapkan dapat mengalami lebih dalam fenomena yang diteliti dan dapat menyampaikan secara detail mengenai lokasi dan orang-orang yang turut membangun kredibilitas hasil narasi penelitian. Semakin banyak pengalaman yang dilalui peneliti bersama partisipan dalam setting sebenarnya, semakin akurat dan valid hasil penelitiannya.
- g. Melakukan Tanya jawab dengan sesama rekan peneliti untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian. Proses ini mengharuskan peneliti mencari seseorang rekan yang dapat mereview untuk berdiskusi mengenai penelitian kualitatif sehingga hasil penelitiannya dapat dirasakan orang lain selain oleh peneliti sendiri. Strategi ini yang melibatkan interpretasi lain selain interpretasi dari peneliti sehingga dapat menambah validitas hasil penelitian.
- h. Mengajak seorang auditor (external auditor) untuk mereview keseluruhan proyek penelitian. Berbeda dengan rekan peneliti, auditor ini tidak akrab dengan peneliti yang diajukan. Akan tetapi kehadiran auditor tersebut dapat memberikan penilaian objektif, mulai dari proses hingga kesimpulan penelitian. Hal yang akan diperiksa oleh auditor seperti ini biasanya menyangkut banyak aspek penelitian, seperti keakuratan transkrip, hubungan antara rumusan masalah dan data, tingkat analisis data mulai dari data mentah hingga interpretasi.

Delapan strategi yang dikutip dalam Creswell (2013) sebagaimana di atas, peneliti dalam penelitian ini tidak akan menggunakan semuanya untuk memvalidasi data peneliti. Peneliti hanya akan menggunakan salah satu yaitu strategi mentriangulasi karena strategi ini mudah terjangkau untuk digunakan peneliti. Dan secara praktis, metode ini lebih mudah dipraktikkan untuk memvalidasi data ini.



triangulasi dalam penelitian melalui *significant others*. Konsep pusat pada individu/kelompok yang memiliki pengaruh penting atas subjek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, *significant* adalah pihak-pihak yang memiliki kepentingan atau pengaruh yang signifikan terhadap kebijakan retribusi rumah potong hewan pada upacara adat di daerah meliputi pemerintah daerah setempat yakni kepala badan, pelaksana lapangan, hingga masyarakat local. Hasil

wawancara dengan subjek dilakukan pengecekan dengan sumber yang berbeda yang dalam hal ini *significant others* sebagaimana tersebut diatas.

Reliabilitas dari penelitian kualitatif adalah mengindikasikan konsistensi dari pendekatan yang digunakan oleh peneliti apabila diterapkan kepada peneliti lain. Sebagaimana dari pemahaman tersebut maka reliabilitas dalam penelitian ini merujuk pada kemampuan untuk memastikan konsistensi dan kestabilan dalam proses evaluasi kebijakan retribusi rumah potong hewan. Adapun bukti dari reliabilitas penelitian ini mencakup pada konsistensi metodologi yang digunakan yaitu menggunakan metode evaluasi yang konsisten dan terstruktur dalam mengumpulkan dan menganalisis data, sehingga memastikan bahwa proses evaluasi dilakukan dengan cara yang sama dari waktu ke waktu dengan kata lain penelitian ini menjamin proses pengumpulan data dilakukan dengan cara yang konsisten, mengikuti metode yang telah ditetapkan sebelumnya, dan diterapkan secara seragam pada semua responden penelitian.

