

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, metode ini hanya memberikan gambaran atau deskripsi tentang variabel dari sebuah fenomena yang diteliti. Sedangkan penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan. Dalam analisis data, metode penelitian kuantitatif memerlukan bantuan perhitungan ilmu statistik, baik statistik deskriptif maupun inferensial.

Menurut Elvinaro Ardianto dalam buku Metodologi Penelitian untuk *Public Relations* menyebutkan bahwa:

“Di dalam penelitian deskriptif, variabel yang diteliti bisa satu, dua, tiga, atau lebih. Setiap variabel yang diteliti tidak dilakukan pengujian untuk mengetahui adanya hubungan dari variabel-variabel yang diteliti atau dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus statistik. Analisis yang digunakan dalam metode deskriptif kuantitatif hanya menggunakan analisis deskriptif dalam bentuk tabel tunggal dan tabel silang, dengan data frekuensi (f) dan presentase (%)” (Ardianto, 2011: 47 dan 48)

Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode deskriptif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata yang sekarang berlangsung. Metode deskriptif lebih mengupayakan pemaparan mengenai berbagai pandangan, sikap, dan proses pembentukan fenomena serta permasalahannya berdasarkan pada perilaku para pelakunya yang kemudian digambarkan peneliti secara faktual. Bentuk fakta yang

digambarkan pada metode deskriptif ini dapat dilakukan melalui angket ataupun wawancara, di mana peneliti secara langsung menggali ke dalam informasi penelitian langsung dari para pelaku fenomena penelitian di dalamnya. Metode deskriptif digunakan karena memberikan perangkat yang tepat bagi peneliti untuk dapat menyampaikan fenomena penelitian secara utuh. Menurut Suryabrata (1983:18) di dalam bukunya “Metodelogi Penelitian” penelitian deskriptif ini memiliki tujuan yaitu untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Data kuantitatif berbentuk angka, yang mana suatu pernyataan atau pertanyaan yang memerlukan alternatif jawaban di antaranya: sangat setuju (SS) diberi angka 4, setuju (S) diberi angka 3, kurang setuju (KS) diber angka 2, dan tidak setuju (TS) diberi angka 1. (Sugiyono, 2002:7). Penelitian ini berusaha mendeskripsikan Implementasi *E-Government* di Kota Tangerang dalam meningkatkan pelayanan publik.

### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.2.1 Angket**

Angket adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan peneliti mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan Angket/kuesioner analisis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga

menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara. (Ardianto 2011: 162)

Di penelitian ini peneliti akan membagikan angket/ kuesioner kepada 99 orang yang berumur di atas 17 tahun dan pernah membuka *website E-Government* yang tinggal di Kota Tangerang, untuk mendapatkan informasi yang lengkap mengenai masalah di penelitian ini, data dari responden dapat melengkapi data apa yang dibutuhkan oleh peneliti.

### **3.2.2 Wawancara**

Menurut Prabowo (1996) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Pada penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara.

Menurut Patton (Poerwandari, 1998),

Dalam proses wawancara dengan menggunakan pedoman umum wawancara ini, interview dilengkapi pedoman wawancara yang sangat umum, serta mencantumkan isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan, bahkan mungkin tidak terbentuk pertanyaan eksplisit.

Peneliti akan mewawancarai staf dari dinas informasi dan komunikasi yang mendesain *website E-Government* di kota Tangerang yang dianggap memiliki kredibilitas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti guna mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### **3.2.3 Observasi**

Observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu obyek yang menggunakan alat indera (Arikunto, 2002:133).

Dengan demikian observasi merupakan pengamatan langsung terhadap fenomena yang dikaji. Observasi dapat dilakukan dengan rekaman gambar maupun rekaman suara. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat pengumpulan data yang berupa pedoman pengamatan dan observasi partisipasi dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi *E-Governemnt* di Kota Tangerang.

#### **3.2.4 Dokumentasi**

Dokumentasi Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002:148). Dokumentasi diperlukan untuk memperkuat data-data yang diperoleh melalui sumber-sumber tersebut di atas.

Dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan untuk memperkuat data-data yang diperoleh dari lapangan yaitu dengan cara mengumpulkan data yang berupa arsip dari dinas informasi dan komunikasi Kota Tangerang

### **3.3 Objek dan Subjek penelitian**

#### **3.3.1 Objek penelitian**

Sesuai dengan judul Penelitian ini yang berjudul Implementasi *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik, maka objek dalam penelitian ini adalah Implementasi *E-Government* di Kota Tangerang. Diharapkan apa yang ingin digali oleh peneliti dapat tercapai mengenai Gaya Impementasi *E-Government* sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan.

### 3.3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya.

“Subjek penelitian merupakan bagian dari kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi penelitian. Subjek penelitian lebih menunjukkan pada adanya keterlibatan para pelaku dalam fenomena penelitian. Pengertian subjek penelitian diungkapkan Arikunto yang menyatakan bahwa “Subjek adalah suatu hal yang menjadi sumber data berupa, person (sumber data berupa orang)” (Arikunto, 2002: 107).

Dalam penelitian ini Subjek penelitiannya yaitu masyarakat yang berdomisili dan pernah membuka *website* Kota Tangerang. Masyarakat sebagai responden penelitian akan diberikan angket untuk pendukung penelitian karena metode deskriptif memaparkan dan memberikan gambaran mengenai sebuah variabel dari sebuah fenomena yang diteliti.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kota Tangerang yang pernah membuka *website* [www.tangerangkota.go.id](http://www.tangerangkota.go.id), karena *E-Government* diselenggarakan oleh pemerintah kota Tangerang sebagai ruang untuk berinteraksi antara pemerintah kota dan masyarakat.

Pada penelitian ini tidak semua populasi dijadikan sampel karena peneliti menggunakan teknik Purposive sampling di mana pengundian sampel yang diteliti dipilih oleh peneliti dengan sengaja dan diharapkan criteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian. Peneliti memilih 1 kecamatan di

kota Tangerang yaitu kecamatan Karawaci karena di kecamatan tersebut memiliki kelurahan yang paling banyak diantara kecamatan lainnya, hal tersebut diharapkan dapat memperbesar peluang peneliti untuk menentukan responden. Lalu peneliti menentukan 1 kelurahan di antara 16 kelurahan yang ada di Kecamatan Karawaci yaitu kelurahan Cimone Jaya. Berikut data yang didapat peneliti untuk kelurahan Cimone Jaya:

**Tabel 3.1**  
**Kelurahan Cimone Jaya**

NO	CIMONE JAYA	
1	PENDUDUK (Jiwa)	14023
2	USIA DI ATAS 17 TAHUN	9359
3	JUMLAH RW	8
4	JUMLAH RT	40

*Sumber : Arsip Kecamatan Karawaci*

Berdasarkan Data di atas peneliti akan mengambil populasi pada masyarakat kota Tangerang yang berdomisili di kelurahan Cimone Jaya yang tersebar di 8 RW dan 40 RT, serta keseluruhan jumlah penduduk 14.023 jiwa.

Dalam penelitian ini, sampel di ambil dari populasi yang berusia di atas 17 tahun yaitu sebesar 9.359 jiwa. Besarnya sampel ditarik dari populasi sebagai berikut :

Rumus Slovin

Populasi = 9.359

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

n = Sampel; N = Populasi; d = nilai presisi 99 % atau signifikansi = 0,01.

$$n = \frac{9359}{1 + 9359(0,01)^2}$$

n = 98,94 (99)

Jumlah sampel yang akan diteliti berdasarkan rumus di atas sebesar 99 orang yang berusia 17 tahun dan berdomisili di kelurahan Cimone Jaya.

### 3.5 Gambaran umum kota Tangerang

Secara geografis Kota Tangerang terletak pada. posisi  $106^{\circ}36' - 106^{\circ} 42'$  Bujur Timur dan  $6^{\circ} 6' - 6^{\circ} 13'$  Lintang Selatan. Batas-batas wilayah administrasi kota Tangerang sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kecamatan Teluknaga dan Kecamatan Sepatan (Kabupaten Tangerang)
- Sebelah Selatan: Kecamatan Curug, Serpong dan Pondok Aren (Kabupaten Tangerang).
- Sebelah Timur : DKI Jakarta
- Sebelah Barat: Kecamatan Pasar Kemis dan Cikupa (Kabupaten Tangerang).

Secara topografis, kota Tangerang sebagian besar berada pada ketinggian 10 - 30 m dpl (di atas permukaan laut), sedangkan bagian utaranya (meliputi sebagian besar Kecamatan Benda) ketinggiannya berkisar antara 0 - 10 m dpl. Selain itu pula di Kota Tangerang pun terdapat daerah-daerah yang mempunyai ketinggian  $> 30$  m dpl yaitu pada bagian selatan yaitu Kecamatan Ciledug yang meliputi Kelurahan-kelurahan Cipadu Jaya, Larangan Selatan, Panningalan Selatan, Panningalan Utara, Parung Serab, Tajur dan kelurahan Sudimara Pinang (Kecamatan Cipondoh). Dilihat dari kemiringan tanahnya, sebagian besar Kota Tangerang mempunyai tingkat kemiringan tanah 0 - 30 % dan sebagian kecil

(yaitu di bagian selatan kota) kemiringan tanahnya antara 3 - 8% berada di Kelurahan Parung Serab, Kelurahan Paninggalan Selatan dan Kelurahan Cipadu Jaya. Wilayah Kota Tangerang dilintasi oleh Sungai Cisadane yang membagi Kota Tangerang menjadi 2 bagian yaitu bagian timur sungai dan bagian barat sungai. Kecamatan yang terletak di bagian barat Sungai Cisadane meliputi Kecamatan Jatiuwung dan sebagian Kecamatan Tangerang. Selain Sungai Cisadane, di Kota Tangerang terdapat pula sungai-sungai lain seperti Sungai Cirarab yang merupakan batas sebelah 50 barat, Kecamatan Jatiuwung dengan Kecamatan Pasar Kemis di Kabupaten Tangerang, Kali Ledug yang merupakan anak Sungai Cirarab, Kali Sabi dan Kali Cimode, sungai-sungai tersebut berada di sebelah Sungai Cisadane, sedangkan pada bagian timur sungai Cisadane terdapat pula sungai/kali yang meliputi; Kali Pembuangan Cipondoh, Kali Angke, Kali Wetan, Kali Pasanggrahan, Kali Cantiga, Kali Pondok Bahar. Selain sungai/kali di Kota Tangerang terdapat pula saluran air yang meliputi Saluran Mokevert, Saluran Irigasi Induk Tanah Tinggi, Saluran induk Cisadane Barat, Saluran Induk Cisadane Timur dan Salutan Induk Cisadane Utara. Kota Tangerang memiliki luas wilayah 164,593 Km. Dari luas wilayah tersebut pertumbuhan fisik kota yang ditunjukkan oleh besarnya kawasan terbangun kota, yaitu seluas 10.127,231 Ha (57,12 % dari luas seluruh kota). Data terakhir yang menunjukkan bahwa pemanfaatan lahan di Kota Tangerang meliputi: 1. Pemukiman (59,882 Km) 2. Industri (13,671 Km) 3. Perdagangan dan Jasa (6,081 Km) 4. Pertanian (44,678 Km) 5. Lain-lain (8,194 Km) 6. Belum terpakai (2,664 Km) 7. Bandara Soekarno - Hatta (16,069 Km)



Kota Tangerang memiliki wilayah seluas 164,593 Km termasuk luas Bandara Soekarno-Hatta seluas 16,069 Km yang berjarak sekitar 60 Km dari Ibukota Propinsi Banten dan sekitar 27 Km dari DKI Jakarta. Wilayah Kota Tangerang meliputi 13 Kecamatan yaitu Kecamatan Ciledug (8,769 Km), Larangan (9,397 Km), Karang Tengah (10,474Km), Cipondoh (17,91 Km), Pinang (21,59Km), Tangerang (15,785 Km), Karawaci (13,475 Km), Jatiuwung (14,406 Km), Cibodas (9,611Km), Periuk (9,543 Km), Batuceper (11,583 Km), Nenglasari (16,077 Km) dan Kecamatan Benda (5,919 Km). Tabel berikut adalah data penduduk di kota Tangerang.

**Tabel 3.2**  
**Profil Umum Kota Tangerang**

Variabel	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Administrasi pemerintahan</b>						
<b>a. Jumlah Kabupaten/Kota</b>	1	1	1	1	1	1
<b>b. Jumlah Kecamatan</b>	13	13	13	13	13	13
<b>Demografi</b>						
<b>a. Jumlah Penduduk 7-12 Tahun</b>	0	164,036	0	0	0	0
<b>b. Jumlah Penduduk 13-15 Tahun</b>	0	77,398	0	0	0	0
<b>c. Jumlah Penduduk 16-18 Tahun</b>	0	88,170	0	0	0	0
<b>d. Kepadatan Penduduk</b>	0	10,044	0	0	0	0
<b>e Tingkat Pendidikan Penduduk</b>	0	1,051,206	0	0	0	0
- Tidak/belum pernah sekolah	0	222,583	0	0	0	0
- Tidak/belum tamat SD	0	157,474	0	0	0	0
- Tamat SD	0	235,219	0	0	0	0
- Tamat SMP	0	248,576	0	0	0	0
- Tamat SMA	0	52,659	0	0	0	0
- Tamat SMK	0	300	0	0	0	0
- Tamat Diploma I/II	0	16,066	0	0	0	0
- Tamat Diploma III	0	41,438	0	0	0	0
- Tamat Sarjana	0	76,891	0	0	0	0

*Sumber : Arsip kota Tangerang*

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kota Tangerang**

Tahun	Penduduk Laki-laki	Penduduk Perempuan	Jumlah
2010	921.043	877.558	1.798.601
2011	946.091	901.25	1.847.341
2012	980.326	938.23	1.918.556

Sumber : Arsip kota Tangerang

**Tabel 3.4**  
**Jumlah Kecamatan di Kota Tangerang**

Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Rukun Warga(RW)	Rukun Tetangga (RT)
1. Ciledug	8	102	363
2. Larangan	8	89	410
3. Karang Tengah	7	74	359
4. Cipondoh	10	97	590
5. Pinang	11	75	440
6. Tangerang	8	78	399
7. Karawaci	16	127	529
8. Cibodas	6	86	454
9. Jatiuwung	6	41	220
10. Periuk	5	63	395
11. Batucapeper	7	46	220
12. Neglasari	7	50	240
13. B e n d a	5	42	201
<b>Kota Tangerang</b>	<b>104</b>	<b>970</b>	<b>4.82</b>

Sumber : Arsip kota tangerang

Berdasarkan data di atas banyaknya penduduk berdasarkan jenis kelamin pada tahun 2010 sampai 2012 hampir mencapai 2 jt jiwa yang tercatat di badan statistic kota Tangerang. Sementara itu kota Tangerang memiliki 13 kecamatan dan 104 kelurahan yang tersebar di dalamnya. Tantangan yang dihadapi Kota Tangerang terkait masalah kependudukan adalah pengendalian pertumbuhan penduduk dan *database*. Salah satu upaya pengendalian pertumbuhan penduduk, terutama diarahkan pada pengendalian jumlah migrasi masuk melalui penataan sistem administrasi kependudukan dan penguatan pengawasan kependudukan.

Sementara untuk menekan angka pertumbuhan penduduk yang disebabkan oleh angka kelahiran, dilakukan peningkatan penyelenggaraan program Keluarga Berencana (KB). Permasalahan dan tantangan *database* kependudukan terletak pada belum akurat dan sempurnanya data kependudukan. Hal tersebut dipengaruhi oleh belum adanya sistem pengarsipan data kependudukan, sehingga seringkali terdapat perbedaan data kondisi penduduk.

Peneliti memperoleh data yang spesifik pada kecamatan Karawaci karena kecamatan tersebut sebagai salah satu sampel untuk diteliti, seperti di bawah ini:

**Tabel 3.5**  
**Jumlah Penduduk Kecamatan Karawaci**

NO	KECAMATAN	JENIS KELAMIN		PENDUDUK	USIA DI ATAS 17 TAHUN
		Laki Laki	Perempuan		
1	Karawaci	3767	3048	7175	5236
2	Bojong Jaya	4600	4351	8951	6409
3	Karawaci Baru	8221	8169	16390	11193
4	Nusa Jaya	7640	7398	15038	9853
5	Cimone	9524	9253	18777	12202
6	Cimone Jaya	7187	4867	14023	9359
7	Pabuaran	5754	5399	11153	8192
8	Sumur Pacing	2724	2657	5381	3816
9	Bugel	7808	7439	15247	10610
10	Margasari	8616	8250	16866	11006
11	Pabuaran Tumpeng	7180	6950	14130	9598
12	Nambo Jaya	4334	4200	8534	6274
13	Gerendeng	5912	5591	11503	8394
14	Sukajadi	4800	4611	9411	7141
15	Pasar Baru	2850	2718	5568	3902
16	Koang Jaya	4485	4196	8681	6083
	<b>JUMLAH</b>	<b>95402</b>	<b>91426</b>	<b>186828</b>	<b>129268</b>

*Sumber : Arsip Kecamatan Karawaci*

Dilihat dari data tersebut kecamatan Karawaci memiliki 16 kelurahan dan memiliki jumlah penduduk sebesar 186.828 jiwa, 65.583 kepala keluarga serta memiliki 129.268 jiwa yang berusia di atas 17 tahun.

### 3.6 *E-Government* Kota Tangerang

*Website* Kota Tangerang dengan alamat <http://www.tangerangkota.go.id> sudah ada pada tahun 2009 dengan tampilan yang masih sederhana, lalu pada 2010 ada pengerjaan *website* oleh pihak ketiga oleh konsultan dan beroperasi sampai 2013. Pada tanggal 28 februari tahun 2014 pemerintah Kota Tangerang pempatenkan *website* dengan tampilan yang baru dan dikelola oleh langsung oleh pemerintah.

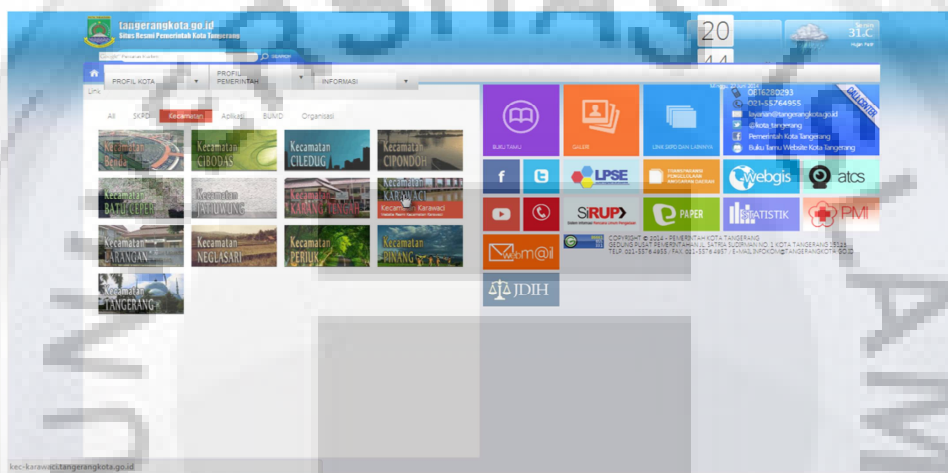


Sumber : <http://www.tangerangkota.go.id/> diakses pada tanggal 20 agustus 2014

**Gambar 3.1**  
**Tampilan Halaman Utama Website *E-Government* Kota Tangerang**



Pada halaman ini terdapat panel-panel yang langsung menyambungkan kepada halaman SKPD tertentu tercatat ada 28 panel di dalam kotak SKPD yang langsung menyambungkan ke halaman yang di inginkan. Selain halaman SKPD, di *website E-Gov* Kota Tangerang juga menyediakan panel yang langsung mneghubungkan kepada halaman tiap kecamatan dan aplikasi untuk pelayanan secara *online* seperti gambar di bawah ini



<http://tangerangkota.go.id/banner> Diakses tanggal 20 Agustus jam 20.30

**Gambar 3.3**  
**Halaman Link Kecamatan**



<http://tangerangkota.go.id/banner> diakses tanggal 20 Agustus jam 20.30

**Gambar 3.4**  
**Halaman Aplikasi Pelayanan Publik**

Pada *link* halaman SKPD terdapat 13 panel kecamatan sesuai dengan kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Tangerang, pada halaman setiap kecamatan terdapat informasi-informasi setiap kecamatan tertentu. Lalu pada halaman aplikasi pelayanan terdapat 7 aplikasi yang di antaranya pelayanan untuk masyarakat dan halaman untuk pemerintah.

