

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dekade terakhir ini, sangat berpengaruh terhadap seluruh kegiatan organisasi. Dengan demikian, kebutuhan akan data dan informasi dalam suatu organisasi sangat penting dan mendorong setiap organisasi untuk mengolah datanya dengan cepat, lengkap dan akurat agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Seperti kita ketahui, bahwa informasi merupakan sumber daya yang penting secara strategis karena dengan adanya informasi organisasi dapat membuat berbagai laporan dan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan bahan pertimbangan untuk perencanaan yang akan datang. Kita juga dapat melihat bagaimana suatu organisasi mengelola sumber daya yang dimilikinya. Organisasi akan mengumpulkan data yang dibutuhkan dan kemudian akan diproses menjadi informasi yang berguna, sehingga orang yang bekerja di dalam organisasi akan menerima informasi tersebut dalam bentuk yang tepat dan dapat memanfaatkannya pada saat yang tepat. Oleh sebab itu, dibutuhkan suatu sistem informasi yang selain dapat melakukan semua pengolahan data untuk fungsi manajemen dapat juga digunakan dalam pengambilan keputusan. Gagasan informasi yang demikian itulah yang dikenal dengan sistem informasi manajemen.

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan semua pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan. Sebagaimana dikemukakan oleh Gordon B. Davis (1999: 3) bahwa :

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan, dan sebuah data base.

Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer saat ini mulai diselenggarakan oleh setiap lembaga yang ada di Indonesia, yang di dasari oleh Rancangan Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor : 48 / Per/M.Kominfo / 11 / 2010 yaitu tentang : “Sistem informasi manajemen berbasis komputer dan monitoring layanan internet kecamatan”.

Setiap lembaga pemerintah dari sekup besar hingga terkecil dituntut harus memiliki suatu bidang atau divisi yang secara khusus menangani sistem informasi manajemen dalam memenuhi kebutuhan lembaga. Hal ini di dasari oleh Keputusan Menteri Dalam Negeri N0.17 tahun 2000 disebutkan bahwa:

“Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu totalitas terpadu yang terdiri dari perangkat pengolah meliputi pengumpul prosedur, tenaga pengolah dan perangkat lunak, perangkat penyimpanan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, saling ketergantungan dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi pegawai”.

Dengan adanya sistem informasi manajemen ini diharapkan dapat memberikan data secara tepat dan akurat setiap waktu diperlukan oleh pengambil keputusan untuk mencapai tujuan organisasi.

Tahun-tahun belakangan ini, ada dua pengaruh yang berdampak pada sistem informasi manajemen yang dilakukan organisasi. Pertama, peraturan pemerintah menyadarkan manajemen puncak akan perlunya sistem informasi manajemen yang berbasis komputer. Kedua, penggunaan komputer akan memudahkan dan menghemat waktu pekerjaan. Kedua pengaruh ini telah meningkatkan fungsi dan keberadaan sistem informasi manajemen berbasis komputer ini pada level manajemen strategis.

Menelusuri perkembangan komputer yang penggunaannya semakin luas, menjadikan komputer sebagai alat bantu yang sangat dibutuhkan untuk kemajuan suatu organisasi, salah satunya adalah yang berkaitan dengan pengolahan data. Komputer dirumuskan di dalam sistem informasi manajemen (SIM) sebagai perlengkapan elektronik yang mengolah data, mampu menerima masukan dan keluaran, memiliki kecepatan yang tinggi, ketelitian yang tinggi, dan mampu menyimpan instruksi-instruksi untuk memecahkan masalah. Komputer dapat melaksanakan kebanyakan jenis pengolahan informasi yang dapat dilaksanakan oleh manusia dengan lebih cepat dan tingkat kesalahan yang lebih sedikit. Komputer dapat membaca ratusan *record* dalam waktu yang singkat, dapat menyimpan jutaan *record* untuk kemudian dapat diperoleh kembali dalam seketika.

Penerapan sistem informasi manajemen berbasis komputer menjadi kebutuhan mutlak dan dapat memberikan keunggulan kompetitif sehingga mendapat prioritas yang tinggi bagi manusia.

Adapun tujuan dari sistem informasi manajemen berbasis komputer (*computer based management information system*) di dalam suatu organisasi adalah :

1. Dapat meningkatkan efektivitas kerja dalam rangka menunjang kegiatan organisasi.
2. Menunjang pengelolaan informasi secara terpadu.
3. Dapat menyimpan data dan informasi lebih baik, aman , rapih, dan dapat menghemat ruang.

Dengan munculnya teknologi komputer dan perkembangan pemakainya, maka setiap unit pekerjaan kantor menggunakan bantuan komputer. Penggunaan komputer juga dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja serta efisiensi waktu. Namun di dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan kegunaan komputer kepada efektivitas kerja

Efektivitas merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang telah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Seperti halnya yang dikemukakan oleh Komarudin (1994: 269) bahwa pengertian efektivitas sebagai berikut: “efektivitas adalah suatu keadaan menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.” Dalam pengertian yang lebih lengkap Adnan Said (1981: 83) memberikan batasan efektivitas sebagai berikut :

Efektivitas berarti berusaha untuk dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, sesuai pula dengan rencana. Baik dalam penggunaan sarana dan waktunya. Dengan kata lain efektivitas adalah berusaha melalui efektivitas tertentu, baik fisik maupun non fisik guna memperoleh hasil yang maksimal.

Secara sederhana efektivitas kerja dapat didefinisikan sebagai kemampuan melakukan sesuatu tepat pada sasaran (*doing the right things*).

Dengan semakin efektifnya kerja para pegawai dapat menjadikan organisasi semakin tangguh mencapai tujuannya dan berbagai sasarnya. Dengan adanya penggunaan sistem komputerisasi, maka suatu organisasi semakin mampu berperan dengan tingkat efektivitas yang tinggi dan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan data dan informasi untuk unit-unit fungsional organisasi pemerintah, serta dalam menetapkan berbagai kebijakan pemerintah dan perencanaan pembangunan, baik pada tingkat konseptual maupun pada tingkat operasional diperlukan adanya berbagai data dan informasi yang akurat, tepat dan cepat guna pengambilan keputusan sejalan dengan tingkat perkembangan yang semakin maju.

Dalam rangka pencapaian efektivitas tersebut, ada berbagai kendala-kendala yang dihadapi oleh para pegawai dalam pelaksanaan pekerjaannya yang tidak mendukung terciptanya efektivitas tersebut, misalnya beragamnya

tugas yang diemban setiap seksi yang menyebabkan beragamnya prosedur penyelesaian masing-masing tugas tersebut, disamping itu juga terdapat kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan. Agar semua aktivitasnya berjalan lancar dan tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan mudah dan efektif, maka suatu organisasi harus mampu menyediakan informasi yang lengkap, benar dan aktual. Untuk itu diperlukan suatu sistem informasi yang lebih praktis yang dapat diandalkan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung merupakan Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) yang mendapat limpahan Kewenangan/Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan merupakan ujung tombak di dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat.

Melihat dari peran Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung sebagai ujung tombak di dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat, maka sudah seharusnya Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung memiliki sumber daya manusia dan fasilitas yang memadai untuk melaksanakan sistem informasi manajemen berbasis komputer.

Tentang hal tersebut, Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung memiliki tugas pokok dan fungsi yang sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2007 tentang Struktur Organisasi Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Perda tersebut telah mengacu pada UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Kepmendagri

Nomor 158 Tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan. Tugas pokok dan fungsi Kecamatan Andir adalah melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh walikota Bandung kepada Camat Andir. Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut Kecamatan Andir Kota Bandung Memiliki fungsi :

1. Penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan, ketentraman, dan ketertiban umum, pendidikan, perekonomian dan kesejahteraan rakyat, pekerjaan umum dan lingkungan hidup sesuai kewenangan yang dilimpahkan Walikota.
2. Pelaksanaan Pemerintah Kelurahan dan pengkoordinasian UPTD di wilayah kerja Kecamatan Andir.
3. Pelaksanaan pelayanan ketatausahaan Kecamatan Andir.

Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung telah memiliki divisi SIM dan pelayanan dengan tugasnya melaksanakan fungsi pengelolaan informasi secara sistemik dan professional. Dari hasil telaah peneliti, beberapa tugas yang diemban seksi SIM dan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, serta pemeliharaan data pegawai, kelurahan, dan penduduk.
2. Melaksanakan pengelolaan data prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
3. Melaksanakan pengelolaan data pelayanan ketatausahaan kecamatan.
4. Melaksanakan pengelolaan data dan informasi kegiatan kecamatan, kelurahan dan masyarakat.

Untuk menyelenggarakan tugas-tugas tersebut, Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung memerlukan data dan informasi yang relevan, akurat agar dapat menyelenggarakan tugas-tugasnya dengan efektif.

Meskipun fasilitas yang canggih telah tersedia, tetapi penggunaan dan sistem informasi tradisional yang masih menggunakan tenaga manual dalam setiap pengolahan data ternyata cukup dominan, misalnya dengan menggunakan mesin tik dan pensil, termasuk di dalam membuat surat laporan dan dokumen yang mengakibatkan pekerjaan menjadi tidak efektif dan efisien.

Keterbatasan sarana dan prasarana serta tenaga ahli yang digunakan dalam pengelolaan informasi lembaga menjadi penghambat bagi ketersediaan informasi yang memenuhi syarat. Secara lebih jelasnya berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, maka keberadaan sarana dan prasarana yang berhubungan dengan kegiatan pengelolaan SIM di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung masih belum memadai, yaitu ketersediaan komputer hanya berjumlah 7 unit yang dipergunakan pegawai, selain itu masih terdapat kekurangan terhadap pemahaman cara penggunaan komputer secara optimal, terlihat pula data-data yang diperlukan masih tersaji dalam bentuk buku dan tulisan tangan atau manual, serta tidak adanya kopi data atau penggandaan data dari data yang telah dibuat.

Bertitik tolak dari pemikiran di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kontribusi Sistem Informasi

Manajemen Berbasis Komputer Terhadap Efektivitas Kerja di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung”.

## **B. Rumusan Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang yang telah diuraikan di atas dan untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang diteliti, agar tidak menimbulkan perbedaan penafsiran terhadap masalah yang diteliti, maka perlu adanya perumusan masalah.

Selanjutnya dalam penelitian ini masalah yang akan dibahas dirumuskan dalam beberapa rumusan masalah berbentuk pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah sistem informasi manajemen berbasis komputer di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung ?
2. Bagaimanakah efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung ?
3. Seberapa besar kontribusi sistem informasi manajemen berbasis komputer terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh kejelasan mengenai kontribusi sistem informasi manajemen berbasis komputer terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung.

## **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memperoleh data, fakta, dan informasi secara jelas mengenai sistem informasi manajemen berbasis komputer di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung.
- b. Untuk memperoleh data, fakta, dan informasi secara jelas mengenai efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung.
- c. Untuk memperoleh data, fakta, dan informasi secara jelas mengenai kontribusi sistem informasi manajemen berbasis komputer terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Segi Teori**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tentang pengembangan disiplin ilmu administrasi pendidikan, khususnya mengenai kontribusi sistem informasi manajemen berbasis komputer terhadap efektivitas kerja pegawai.

## 2. Segi Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan peneliti dalam bidang sistem informasi manajemen berbasis komputer, hingga harapan lebih lanjut peneliti dapat mengaplikasikannya secara aktual dilapangan.

### b. Bagi lembaga

Bagi pihak Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan peran Divisi SIM atau Layanan Informasi, sehingga keberadaannya memberikan kontribusi ke arah peningkatan kinerja lembaga dan dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai.

## E. Anggapan Dasar

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang benar-benar ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan, peneliti memiliki beberapa titik tolak pemikiran yang melandasinya, sebagaimana dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (1998: 26) bahwa : “Anggapan dasar adalah suatu titik tolak pemikiran yang kebenarannya dapat diterima oleh pihak peneliti”. Adapun yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia (SDM) adalah komponen utama yang memberikan kontribusi terhadap dinamika suatu organisasi, ketersediaan sarana organisasi yang ada akan berarti manakala

digerakan oleh sumber daya manusia yang kompeten (Mangkunegara, 2005: 3). Merujuk pada batasan tersebut, maka secara sederhana, pegawai merupakan komponen utama yang memiliki peranan sentral dalam menentukan dinamika suatu organisasi.

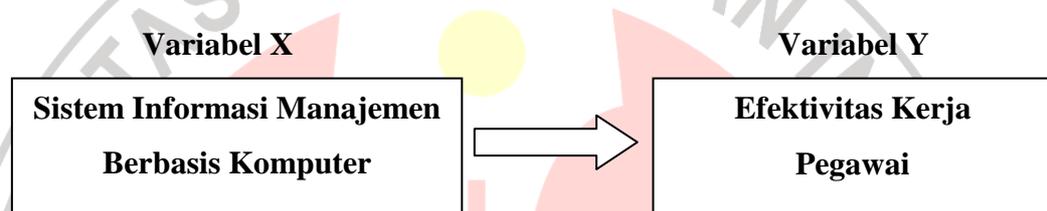
2. Sistem informasi manajemen berbasis komputer yang terdiri dari *brainware, hardware, software, database*, prosedur kerja dan jaringan telekomunikasi dalam aplikasi SIM (Robert G. Murdick, 1984: 94).
3. SIM berbasis komputer merupakan kumpulan komponen yang keberadaannya sangat dibutuhkan dalam menunjang pelaksanaan kerja pegawai dan dapat menjadi saluran komunikasi yang handal, cepat, akurat dan terkendali.
4. Efektivitas kerja adalah pencapaian target yang diharapkan oleh organisasi dibarengi dengan ketepatan sasaran kerja, ketepatan penyelesaian kerja dan ketepatan penggunaan biaya operasional (Steers, 1985: 48).
5. efektivitas kerja merupakan suatu keadaan dimana aktivitas-aktivitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai hasil sesuai dengan yang dikehendaki.

## **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang perlu diuji kebenarannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi arikunto (1998: 71) mengemukakan bahwa: “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu

jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung”. Pola hubungan antara kedua variabel tersebut, digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1.1**  
**Hubungan antar variabel**

Keterangan :

Variabel X = Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer

Variabel Y = Efektivitas Kerja Pegawai

 = Pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan serangkaian cara dalam suatu penelitian yang dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009: 160) bahwa: “Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang dilakukan melalui proses analisis dari peristiwa-peristiwa atau masalah-masalah yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Sedangkan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan pengolahan data melalui hasil perhitungan statistika.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dengan masalah yang diteliti, maka penulis menggunakan teknik komunikasi tidak langsung, yaitu melalui angket yang disusun dalam suatu daftar tertulis yang berupa pertanyaan atau pernyataan untuk mendapatkan informasi dari responden. Bentuk angket yang disebarakan berupa angket berstruktur yang sering disebut angket tertutup, di mana setiap pernyataan disertai dengan alternatif jawaban. Sebagaimana pendapat Akdon (2005: 131) mengemukakan bahwa : “Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.”

Pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini di samping melalui angket, peneliti menggunakan studi kepustakaan untuk mendukung data yang ada. Seperti yang dikemukakan oleh Akdon (2005: 137), bahwa : “Studi kepustakaan adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, jurnal, laporan kegiatan, data yang relevan penelitian.”

### 3. Teknik Pengolahan Data

Moh. Ali (1996: 151) mengatakan bahwa: “Pengolahan data merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam kegiatan penelitian, terutama bila diinginkan generalisasi/kesimpulan tentang berbagai masalah yang diteliti.” Oleh karena itu teknik pengolahan data yang dilakukan adalah analisis korelasi yaitu dengan tujuan untuk memperoleh fakta mengenai tingkat kontribusi/pengaruh dari sistem informasi manajemen berbasis komputer terhadap efektivitas kerja pegawai.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### a. Seleksi Angket

Angket yaitu seperangkat daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian (Suharsimi Arikunto, 2002: 200). Sejalan dengan pendapat tersebut Surakhmad (1985: 53) yang mengemukakan bahwa : “Pada umumnya terdapat dua bentuk angket : (a) Angket berstruktur, (b) Angket yang tidak berstruktur”.

Berdasarkan pendapat tersebut, untuk mengukur variabel X dan variabel Y, maka penelitian ini digunakan angket berstruktur (tertutup). Angket berstruktur (tertutup) berisikan kemungkinan-kemungkinan atau jawaban yang telah tersedia.

#### b. Pengolahan data

- 1) Mencari Kecenderungan Variabel X dan Variabel Y dengan menggunakan *Weighted Means Score* (WMS).
- 2) Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku

- 3) Uji Normalitas Distribusi Data dengan menggunakan rumus *chi kuadrat*
- 4) Menguji Hipotesis Penelitian:
  - (a) Analisis Korelasi
  - (b) Uji Signifikan Koefisien Korelasi
  - (c) Uji Koefisien Determinasi
  - (d) Analisis Regresi

## **H. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung. Yang berada di Jalan Srigunting Raya No. 1 Bandung.

### **2. Populasi Penelitian**

Setiap kegiatan penelitian senantiasa memerlukan sumber data. Data yang diperoleh dari lapangan untuk kemudian dianalisis dan digunakan untuk menjawab masalah yang diteliti atau untuk menguji hipotesis. Pengertian populasi dikemukakan oleh Sugiyono (2009:117) yaitu "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Populasi dalam penelitian ini adalah kepala utama (camat), kepala sub bagian, kepala seksi dan pegawai di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung.

### 3. Sampel Penelitian

Sampel menurut Akdon (2005: 98) yaitu : “Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi”.

Penentuan sampel yang digunakan sebagai sumber data bersifat representatif (mewakili), sehingga makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi akan semakin kecil senada dengan pendapat Sugiyono (2009: 118) mengemukakan bahwa : “Makin besar jumlah sampel mendekati populasi peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel mendekati populasi maka makin besar kesalahan generalisasinya”. Begitu pula untuk menentukan banyaknya sampel penelitian, Suharsimi Arikunto (2002: 112) mengemukakan bahwa: “Untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih”.

Berdasarkan pendapat di atas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling* atau seluruh populasi dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini yaitu kepala utama (camat), kepala sub. bagian, kepala seksi, dan staf pegawai di Kantor Kecamatan Andir Kota Bandung yang berjumlah 30 orang.