

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung dengan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut.

Chandra (2019), dalam penelitiannya yang berjudul “Kinerja Sub Bagian Otonomi Daerah Dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Pemerintahan di Bagian Administrasi dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Kota Batu”. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa indikator Kinerja Sub Bagian Otonomi Daerah Setda Kota Batu memberikan gambaran bahwa keberhasilan suatu pelaksanaan ditentukan oleh komitmen, kedisiplinan, kesadaran, segenap aparatur yang bertugas atau bekerja, masyarakat dan dunia usaha sebagai bagian dari sistem perencanaan pembangunan Kota Batu di masa yang akan datang. Dengan salah satu faktor penghambat tidak terlaksana Penyelenggaraan Paten.

Ramadhani (2018), dengan judul “Penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Rappocini kota Makassar”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik dapat tercipta melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Untuk menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), dapat dilihat dari pelaksanaan aspek transparansi, profesionalisme, akuntabilitas, serta partisipasi.

Fauzi, (2019), dengan judul “Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai pada Biro Pemerintahan dan Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Explanatory survey Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Biro Pemerintahan dan Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dengan kontribusi sebesar 60,4%, sedangkan sisanya sebesar 39,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya, Siregar et al., (2020), dalam penelitiannya berjudul “Dampak disiplin kerja terhadap optimalisasi kinerja pegawai (Studi kasus pada Bagian Administrasi Pemerintah Umum Sekretariat Daerah Kota Pematangsiantar)”. Metode penentuan sampel dengan cara sampel jenuh, maka semua populasi dijadikan sampel penelitian. Hasil penelitian diperoleh disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan lingkungan kerja mampu memoderasi pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan disiplin kerja akan meningkatkan kinerja pegawai, dan lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan disiplin kerja pegawai.

Pada peneliti yang sama dilakukan oleh Siregar et al., (2020), dengan judul “Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas riset. Hasil penelitian ini bahwa pengelolaan data di unit pelayanan administrasi berdasarkan ketepatan waktu pelayanan di unit pelayanan administrasi starting dari proses manajemen data hingga persetujuan data atau korespondensi yang ada, akurasi layanan atau meminimalkan kesalahan dalam layanan atau transaksi selama proses pengelolaan data berada di unit pelayanan administrasi, kemudian memasuki kesopanan dan keramahan dalam mengelola data di unit pelayanan administrasi, kemudahan mendapatkan pelayanan dalam pengelolaan data dengan mudah dan cepat teratasi. Namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu karyawan dan pimpinan harus mengikuti pelatihan atau meningkatkan sumber daya manusia dalam mengelola data berbasis sistem, menambah fasilitas pendukung untuk data proses manajemen, peningkatan kualitas jaringan dan aplikasi unit layanan administrasi sehingga proses pengelolaan data selesai sesuai target bahkan lebih cepat dari target yang telah ditetapkan.

Berikutnya, Maria Magdalena Situmeang, (2016), dalam penelitiannya yang berjudul “Pelaksanaan Prinsip Akuntabilitas pada Perusahaan Daerah Jasa Yasa di Kabupaten Malang (Studi Implementasi Peraturan

Bupati Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Daerah Jasa Yasa Kabupaten Malang)”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris karena mengkaji implementasi Undang-undang nomor 20 tahun 2006 terhadap penerapan prinsip Dari hasil penelitian, Ada beberapa hal yang kurang di laksanakan oleh PD. Jasa Yasa di Kabupaten Malang terkait tugas dan fungsi dari Direksi selaku organ utama dan SPI selaku organ. Hal tersebut terjadi karena adanya 2 hambatan yakni mengenai SDM dan Substansi Hukum di dalamnya. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut PD. Jasa Yasa telah melakukan upaya-upaya. akuntabilitas pada PD. Jasa Yasa di Kabupaten Malang.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Wardiana & Hermanto, (2019), dengan judul “Pengaruh Akuntabilitas, Gaya Kepemimpinan, Kompetensi dan di Mediasi Motivasi Terhadap Kinerja Organisasi”. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan simple random sampling. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 111 responden, Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja dan motivasi kerja manajerial. Selanjutnya kompetensi manajerial berpengaruh positif terhadap motivasi kerja manajerial. Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan praktik dalam mendukung pemerintahan desa dalam menciptakan tata kelola yang baik.

Puspitasari & Setyanta (2020), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh tata kelola publik, pendapatan asli daerah dan total aset terhadap kinerja Pemerintah Daerah”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola publik dan pendapatan asli daerah mempengaruhi secara positif kinerja pemerintah daerah. Sebaliknya, total aset tidak mempengaruhi secara positif kinerja pemerintah daerah. Tata kelola publik yang baik mutlak harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah (propinsi). Peningkatan dalam mekanisme tata kelola publik dapat memperbaiki kinerja pemerintah daerah. Hal lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah peningkatan pendapatan asli daerah akan meningkatkan

kinerja pemerintah daerah (propinsi). Sehingga salah satu tujuan otonomi daerah yaitu kemandirian daerah dapat tercapai. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang diduga berpengaruh dalam memoderasi.

Khalil & Fitri (2019), dalam penelitiannya yang berjudul “Tata Kelola Dan Pelayanan Administrasi, Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif”. Hasil kajian menemukan bahwa tata kelola dan pelayanan administrasi yang diberikan berpedoman pada prinsip akuntabilitas, partisipasi, daya tanggap, konsensus, efektifitas dan efisiensi. Sedangkan dalam pelaksanaannya penyelenggaraan pelayanan administrasi di Sekretariat Kabupaten Aceh Tengah masih belum maksimal terhadap peran yang dimainkan dalam melaksanakan sistem pemerintahan yang baik. Sehingga berdampak pada sistem birokrasi dan proses pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.

Weny A. Dunga, Abdul Hamid Tome (2017), dalam penelitiannya yang berjudul, “Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Kecamatan Telaga Jaya Kabupaten Gorontalo”, pendekatan penelitian dilakukan melalui pendekatan kualitatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip good governance telah diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Faktor-faktor penghambat penerapan prinsip good governance adalah partisipasi masyarakat, sumber daya manusia, dan kedisiplinan aparat. Sedangkan faktor pendukung penerapan prinsip good governance adalah kerjasama dan komunikasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, adapun perbedaan dengan penelitian ini lebih berfokus pada Akuntabilitas Tata Kelola Administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Nunukan tepatnya di Bagian Tata Pemerintahan dengan menggunakan 2 indikator akuntabilitas, yakni akuntabilitas administratif/organisasi dan akuntabilitas profesional.

2.2 Kerangka Teori

2.1.1 Akuntabilitas Pemerintahan

Dalam alinea ke-empat yang tercantum pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengandung arti yang berhubungan erat

dengan pembentukan pemerintah di Indonesia. Hal tersebut dijadikan pedoman atas kewenangan pemerintah didalam menjalankan kinerjanya baik pada tingkat pusat hingga daerah. Landasan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik didasari pada akuntabilitas publik yang dijalankan dan tata kelola pemerintahan yang dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Akuntabilitas merupakan kewajiban atas suatu tindakan penyelenggaraan pemerintah dalam hal pengelolaan keuangan, dimana dari tindakan tersebut nantinya akan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang memiliki hak yaitu masyarakat. Konsep ini didasari dari pendapat dari beberapa ahli, diantaranya:

Nordiawan (dalam Tarjo, 2019) menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu proses yang dilaksanakan sebagai bentuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya berdasarkan peraturan memiliki kewenangan kepada seseorang untuk melaporkan hasil kerjanya secara periodik. Akuntabilitas adalah prinsip yang menjamin bahwa seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan kepada semua lapisan masyarakat secara terbuka.

Menurut Mardiasmo (2006) (dalam Setyowati et al., 2021) akuntabilitas merupakan kewajiban dari pemegang amanah untuk memberikan tanggungjawab, menyajikan, mengungkapkan dan melaporkan seluruh aktivitas pemerintahan kepada pihak yang telah memberi amanah yaitu masyarakat.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah suatu bentuk pertanggungjawaban berupa menerangkan dan menjawab atas seluruh tindakan kinerja yang telah dilakukan baik oleh perseorangan, organisasi hingga pimpinan kepada pihak yang memiliki hak dan wewenang untuk meminta keterangan atas pertanggungjawaban baik secara teknis maupun administratif. Berdasarkan konsep dari beberapa ahli tersebut, baik pemerintah pusat,

daerah hingga desa harus memahami ruang lingkup akuntabilitasnya masing-masing sesuai dengan tugas pokok yang diemban, karena akuntabilitas yang diminta mencakup tentang keberhasilan dan juga kegagalan dalam pelaksanaan instansi yang bersangkutan.

Akuntabilitas Pemerintah adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik. Perwujudan pertanggungjawaban ini kemudian disusun dan disampaikan dalam bentuk laporan yang disebut Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

Salah satu wujud dari akuntabilitas itu ialah agar semua produk hukum dan kebijakan yang menyangkut kehidupan rakyat banyak harus diupayakan didasarkan atas undang-undang. Peraturan perundang-undang dijadikan sebagai salah satu indikator dalam mengukur proses penyelenggaraan pemerintahan. Dengan produk hukum yang berupa undang-undang ini rakyat mempunyai akses untuk mengatur dan mengendalikannya. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban dari institusi pemerintahan maupun para aparat yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan maupun melakukan aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku maupun kebutuhan masyarakat.

Akuntabilitas suatu pemerintahan dibagi ke dalam 3 kelompok:

- a. Taat kepada peraturan yang berlaku seperti hukum yang ada, peraturan perundang-undangan serta kebijakan administratif.
- b. Sumber daya finansial.
- c. Bersifat efisien, efektif, ekonomis terhadap suatu kegiatan yang dilakukan. Dan hasil program dan kegiatan pemerintah sesuai dengan tujuan serta manfaatnya.

Dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas itu sendiri mengandung kewajiban menurut undang-undang untuk melayani atau memfasilitasi

pengamat independen yang memiliki hak untuk melaporkan temuan atau informasi mengenai administrasi. Dengan kata lain, akuntabilitas dalam dunia birokrasi suatu instansi pemerintah diwajibkan untuk menyajikan dan melaporkan serta dapat mempertanggung jawabkan segala kegiatannya terutama dibidang administrasi dapat di pertanggungjawabannya.

Dalam konteks politik, secara singkat accountability mencakup harapan atau asumsi perilaku hubungan antara pemberi mandat dan penerima mandat, sedangkan dalam konsep yang lebih luas accountability memungkinkan adanya negative feedback setelah keputusan atau tindakan diambil, sehingga accountability memiliki fungsi yang amat penting untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan fasilitas, sarana, dan anggaran publik oleh suatu institusi akuntabilitas tidak hanya dimaknai dari konteks politik. Dalam konteks kebijakan pun dapat dilihat bagaimana mandat itu dilaksanakan untuk memenuhi aspirasi politik masyarakat. Segala hal yang meliputi cara pilihan kebijakan ditetapkan, cara kebijakan dilaksanakan dan didelegasikan, bagaimana kewenangan diberikan, dan bagaimana program dilaksanakan adalah sepenuhnya berdasarkan pada kontekstualitas politik. Jika pemahamannya seperti itu maka konsep ini tidak lain merupakan konsekuensi politik dari akuntabilitas, (Kristini et al., 2020).

Menurut Rasul (2002:11) terdapat 5 (lima) dimensi akuntabilitas yang harus dilakukan organisasi pemerintah, diantaranya:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

Pada akuntabilitas hukum berhubungan dengan kepatuhan pemerintah terhadap hukum yang berlaku pada perundang-undangan maupun peraturan dalam organisasi. Dengan adanya dimensi akuntabilitas hukum ini dapat terciptanya supremasi hukum didalam lingkup pemerintah. Sedangkan akuntabilitas kejujuran dikaitkan dengan penghindaran penyelewengan jabatan maupun dana publik seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Dengan

adanya akuntabilitas kejujuran terciptanya praktik lembaga publik yang sehat.

2. Akuntabilitas Manajerial

Akuntabilitas manajerial dengan kata lain akuntabilitas kinerja merupakan pertanggungjawaban atas tindakan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahannya yang dilaksanakan secara efektif dan seefisien mungkin.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program berkaitan dengan pertanggungjawaban untuk memastikan bahwa program yang direncanakan dan akan dilaksanakan nantinya sesuai kebutuhan yang ada, dengan berprinsip pada program yang bermutu serta dapat mencerminkan sesuai visi, misi, dan tujuan organisasi.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Lembaga publik mengeluarkan serta menetapkan kebijakan harus didasari pada bagaimana dampak yang akan ditimbulkan kedepannya, tujuan dilakukannya kebijakan tersebut, serta mengapa kebijakan tersebut dilakukan.

5. Akuntabilitas Finansial

Akuntabilitas ini berkaitan dengan pertanggungjawaban lembaga publik dalam mengelola sampai menggunakan dana publik seefisien dan seefektif mungkin. Pemerintah mempunyai kewajiban atas laporan yang dibuat berdasarkan gambaran kinerja finansial.

2.1.2 Tata Kelola Pemerintahan

Secara umum, tata kelola merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi, melalui prinsip-prinsip manajemen, yang meliputi fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi. Dengan demikian, tata kelola memiliki tujuan utama yaitu untuk melaksanakan manfaat, mengurangi terjadinya resiko, serta mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki.

Dengan demikian, visi-misi tersebut harus berisi tentang perencanaan kedepannya. Tata kelola akan terwujud apabila memiliki prinsip yang membangkitkan kepercayaan, seperti akuntabilitas, efektif, efisien, berorientasi kekeluargaan, partisipasi, penegakan hukum dan transparansi. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tata kelola adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis dalam menyusun, merencanakan, menganalisis, dan menetapkan perencanaan agar mencapai tujuan yang ditetapkan. Tata kelola akan berjalan dengan baik apabila memiliki wadah organisasi yang mendukung, meningkatkan inovasi, serta adanya regulasi pendukung dari pemerintah.

Tata Kelola pemerintahan (*governance*) ditandai dengan perubahan peran pemerintah di masyarakat, dimana aktor non pemerintah, seperti warga negara dan LSM, berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan dan prinsip-prinsip demokrasi diaplikasikan dengan memberikan masyarakat hak untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan.

Tata Kelola pemerintah yang baik (*good governance*) didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk membangun proses manajemen publik yang efisien, efektif, dan akuntabel, yang terbuka terhadap partisipasi masyarakat sehingga dapat memperkuat sistem demokrasi pemerintah. Organisasi internasional menganggap tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan syarat bagi perkembangan ekonomi dan upaya melawan korupsi. Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dicirikan dengan adopsi prinsip-prinsip demokratis oleh pemerintah, seperti transparansi dan partisipasi publik dalam proses pembuatan keputusan.

Tata kelola akan terlaksana dengan baik jika memiliki budaya organisasi yang kondusif, serta menetapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, dan dilaksanakan saling berkesinambungan satu sama

lain, sehingga menghasilkan mitra kerjasama positif antara pemerintah, swasta, maupun masyarakat selaku pengguna layanan.

Beberapa prinsip Tata Kelola yang digunakan sebagai tolak ukur kinerja instansi Pemerintahan Khususnya dalam Pelayanan Administrasi

1) Partisipasi Masyarakat

Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajiban dalam menempatkan bagian dalam proses bernegara, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi masyarakat dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi.

2) Penegakan Hukum

Tata kelola pemerintahan yang baik dilaksanakan dalam rangka mewujudkan kebebasan berpendapat dalam kehidupan berbangsa dan membedakan siapa yang dilayani. Oleh karena langkah utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah melalui penegakan hukum yang sehat, bersih, dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan di hadapan masyarakat.

3) Transparansi

Keterbukaan informasi merupakan salah satu lambang tata kelola pemerintahan yang baik. Keterbukaan menyangkut semua aspek yang berkaitan dengan kepentingan umum.

4) Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kemampuan dalam menerima keluhan dari para pemangku kepentingan.

5) Konsensus

Dalam menyelesaikan masalah berdasarkan asas kekeluargaan dan menggunakan sistem musyawarah

6) Akuntabilitas

Merupakan suatu pekerjaan yang telah dilakukan dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan di hadapan masyarakat serta memiliki bentuk tanggungjawab yang jelas. Hasil dari pertanggungjawaban tersebut

berbentuk laporan bernegara. Sehingga diperlukan penegakan hukum yang adil tanpa

2.1.3 Administrasi Pemerintahan

Secara etimologis atau asal kata, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “administration”, dengan bentuk infinitifnya to administer yang diartikan sebagai to manage (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari Bahasa Belanda “administratie”, yang memiliki pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya.

Dari pengertian tersebut, administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis/mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan clerical work.

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama.

Menurut Sondang Siagian, administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang sehingga memperoleh tujuan tertentu. Menurut Philip M Hajon, administrasi merupakan sebuah kegiatan yang meliputi kerjasama dalam lingkungan pemerintahan, meliputi lembaga eksekutif, lembaga legislatif, dan lembaga yudikatif yang memberikan pelayanan terhadap Masyarakat (Syarifuddin, 2010). Sedangkan menurut Soewarno Handyaningrat, administrasi berasal dari kata administrate yang

berarti pencatatan, pembukuan agenda, pengetikan yang bersifat teknis dalam tata usaha (Yeremianias T Keban, 2014).

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu kegiatan dalam mengelola dan mengatur terlaksananya sebuah kegiatan melalui serangkaian kerjasama sesuai dengan bidang kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kegiatan administrasi mengatur tentang mekanisme pemberian layanan, surat menyurat, tata usaha, agenda rapat, pencatatan, pengarsipan, dan lain-lain.

Dari beberapa pendapat tentang pengertian administrasi di atas, pada dasarnya administrasi terdiri dari dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur yang melekat pada administrasi menurut Pasolong (dalam Marliani, 2018), . Dimensi karakteristik administrasi terdiri dari:

1. Efisien, yang berarti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. Tjokroamidjojo mengatakan bahwa efisien adalah perbandingan terbaik antara input dengan output atau perbandingan antara pengeluaran dengan keuntungan. Dengan kata lain perbandingan antara apa yang telah dihasilkan dengan apa yang seharusnya diselesaikan.
2. Efektifitas, yang berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. James L. Gibson mengatakan bahwa efektifitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama.
3. Rasional, yang berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, yang dilakukan secara sadar dan sengaja. Herbert A. Simon mengatakan bahwa rasional secara objektif, jika tujuan yang hendak dicapai untuk kepentingan organisasi.
4. Oleh karena itu, tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui

tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistis dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan.

Dalam proses pelaksanaan kegiatan administrasi, harus memiliki unsur yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Unsur tersebut meliputi (Sahya Anggara, 2016):

- a. Organisasi, yaitu tempat atau wadah kegiatan dilakukan.
- b. Manajemen, yaitu kegiatan untuk menggerakkan kelompok orang yang dimulai dari perencanaan, pembuatan keputusan, pembimbingan, pengoordinasian, pengawasan.
- c. Komunikasi, yaitu penyampaian informasi dalam rangka mewujudkan kerjasama.
- d. Kepegawaian, yaitu pengaturan atau yang menangani masalah pegawai.
- e. Keuangan, yaitu mengelola keuangan dengan membuat estimasi anggaran.
- f. Tata usaha, yaitu penghimpunan, pencatatan, pengolahan, pengiriman, dan penyimpanan berbagai keterangan yang diperlukan.
- g. Hubungan masyarakat, yaitu menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar terhadap lingkungan usaha Kerjasama.

* Fungsi fungsi tersebut di atas bertujuan untuk memudahkan dalam pemberian proses layanan, dengan demikian setiap pegawai yang memberikan layanan harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan mampu bekerjasama dengan tim dan mempunyai analisis yang mendalam terhadap pekerjaan yang sudah menjadi bagian dari tanggungjawabnya.