

Fungsi Administrasi Perkantoran Modern dalam Mendukung Pelaksanaan Organisasi Publik

The Function of Modern Office Administration to Enhance Public Organization Practice

Rudi Salam¹, Haedar Akib², Syakib Arsalan³

^{1,2} Universitas Negeri Makassar, Jl. A. P. Pettarani Makassar

³ Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan LAN RI, Jl.

Raya Baruga No. 48 Makassar

rudisalam@unm.ac.id

Naskah diterima tanggal 30 April 2021. Naskah direvisi tanggal 19 Juni 2021.

Naskah disetujui tanggal 19 Juni 2021

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis fungsi administrasi perkantoran modern dalam mendukung pelaksanaan organisasi publik. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analisis (kualitatif). Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Barombong dengan informan penelitian berasal dari penerima layanan, camat, sekretaris camat, staf / pegawai dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan organisasi publik sangat terbantu dengan adanya administrasi perkantoran modern. Terdapat beberapa faktor organisasional yang membantu pelaksanaan organisasi publik dalam pemanfaatan fungsi administrasi perkantoran modern seperti: kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, dan teknologi. Dari keempat faktor tersebut, hanya aspek teknologi yang masih perlu ditingkatkan karena penggunaan dan penyediaan teknologi masih rendah. Akibatnya pelaksanaan pelayanan efektif tetapi belum mampu dikategorikan sebagai pelayanan yang efisien.

Kata Kunci: Organisasional; Perkantoran Modern; Administrasi Modern

Abstract

This study aims to identify and analyze the functions of modern office administration in supporting the implementation of public organizations. This type of research is descriptive analysis (qualitative). The research location in Barombong District Office which the informants are service recipients, sub-district heads, sub-district secretaries, staff/employees and the community. The results of the study indicate that the implementation of public organizations is greatly helped by the existence of modern office administration. There are several organizational factors that assist the implementation of public organizations in the utilization of modern office administration functions such as: leadership, organizational culture, communication, and technology. For the four factors, only the technological aspect still needs to be improved because the use and supply of technology is still low. As a result, the implementation of the service is effective but has not been able to be categorized as an efficient service.

Keywords: *Organizational; Modern Office; Modern Administration*

PENDAHULUAN

Faktor keberhasilan suatu organisasi sangat didukung oleh administrasi dalam suatu negara ([Daraba et al., 2021](#); [Farida, 2017](#); [Niswaty et al., 2019](#); [Wader et al., 2020](#)). Dalam administrasi banyak variabel yang berada di dalamnya, yaitu manajemen, organisasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan, hubungan masyarakat, komunikasi dan beberapa hal lainnya. Selain itu, permasalahan organisasi sangat ditentukan oleh permasalahan fungsi administrasi perkantoran modern dalam pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi perkantoran akan berpengaruh dari berbagai aspek organisasional seperti kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, teknologi. Salah satu yang mampu mendukung keberhasilan organisasi adalah faktor kepemimpinan. Hal ini disebabkan bahwa pemimpin adalah orang mampu mengarahkan tujuan organisasi sesuai dengan cita-cita organisasi tersebut. Baik tidaknya sebuah organisasi ditentukan oleh sosok pemimpin yang amanah ([Parrott et al., 2019](#); [Rego et al., 2016](#); [van Assen, 2019](#)). Selain itu, dibutuhkan pelayanan yang diharapkan mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya di Kantor Kecamatan Barombong diindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak maksimal, hal ini disebabkan karena proses penyediaan layanan belum menyediakan standar pelayanan yang baik ([Akib et al., 2015](#); [Hubeis, 2005](#); [Saggaf et al., 2014](#); Salam, 2015). Akibatnya kondisi ini sering menimbulkan keluhan penerima layanan yaitu masyarakat. Hal ini dibutuhkan sosok pemimpin yang visioner yang mengawal tujuan organisasi.

Berdasarkan permasalahan dalam pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran dalam pelayanan administrasi akan menghambat kinerja pelayanan berkualitas Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dalam mencapai tujuan. Peneliti menduga bahwa indikasi belum optimalnya fungsi administrasi perkantoran yang dilakukan selama ini belum tepat sasaran, fokus, praktis, sistematis, konsisten, terpadu, terus menerus, berkesinambungan, berkelanjutan dan komprehensif. Aspek penting lain adalah faktor yang menentukan proses refungsionalisasi administrasi.

Berdasarkan hal-hal diatas, penelitian ini akan memfokuskan pada faktor organisasional yang mendukung pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran modern. Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah teridentifikasinya faktor-faktor yang

mampu mendukung pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran modern. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan arah bagi pimpinan dalam mengembangkan organisasinya ke arah yang lebih baik melalui perbaikan fungsi administrasi perkantoran modern dengan memperhatikan faktor-faktor penentuannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Administrasi

Kegiatan administrasi merupakan salah satu kegiatan penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan karena di dalam kegiatan administrasi terjadi penanganan data-data organisasi secara terstruktur agar dapat menjadi suatu informasi yang berguna bagi kemajuan perusahaan ([Saggaf et al., 2014](#); [Salam, 2015a, 2015b](#)). [Silalahi \(1992\)](#) mengemukakan pendapatnya mengenai administrasi atau tatausaha yaitu pengelolaan data dan informasi yang keluar dari dan masuk ke organisasi, maka seluruh rangkaian kegiatan-kegiatan tersebut terdiri atas penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, pengiriman informasi dan data secara tertulis yang diperlukan oleh organisasi.

[Haryadi \(2009\)](#) pun menyatakan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Kegiatan administrasi sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan, maka [Quible \(2001\)](#) mengungkapkan ada lima jenis fungsi pendukung administrasi dalam perkantoran, yaitu: 1) Fungsi rutin, 2) Fungsi teknis, 3) Fungsi analisis, 4) Fungsi interpersonal, 5) Fungsi manajerial. Dari beberapa paparan fungsi diatas, penulis menyimpulkan bahwa setiap proses administrasi perkantoran didasarkan atas dasar fungsi dan tujuan.

Proses administrasi dalam arti sempit dapat dibagi menjadi dalam beberapa kegiatan menurut The Liang Qie, antara lain: 1) Menghimpun, artinya mengumpulkan segala sesuatu keterangan yang awalnya berserakan sehingga menjadi dapat digunakan, 2) Mencatat, artinya membukukan berbagai transaksi atau berbagai keterangan, 3) Mengolah, artinya memperbanyak, menyalin dan membuat informasi menjadi baru sehingga lebih bermanfaat, 4) Menggandakan, artinya memperbanyak dengan berbagai metode atau cara dan menggunakan berbagai alat, 5) Mengirim, artinya menyampaikan dari satu pihak ke pihak yang lain, dan 6) Menaruh, artinya kegiatan meletakkan di

tempat tertentu dengan maksud mudah untuk ditemukan kembali ([Gie, 1992](#)).

Di dalam administrasi penggajian pegawai tergolong kepada administrasi yang dikategorikan atau diartikan administrasi dalam arti sempit yang mengarah pada administrasi perkantoran. Administrasi perkantoran sendiri merupakan proses pengawasan pengoperasian kantor sehari-harinya. Tugas dari administrasi ini biasanya menjadi tanggung jawab dari pegawai administrasi perkantoran atau manajer. Bergantung pada struktur operasi umum organisasi dan kompleksitas tugas yang berhubungan dengan operasi pada umumnya, tanggung jawab manajer atau pegawai administrasi perkantoran akan memfokuskan pada tugas-tugas utama atau melibatkan pengelolaan berbagai fungsi.

Salah satu tugas inti yang berhubungan dengan administrasi perkantoran adalah pengelolaan karyawan yang terkait dengan kantor. Biasanya, pegawai administrasi perkantoran bertanggung jawab untuk mengawasi staf kantor, memastikan bahwa setiap karyawan memiliki sumberdaya yang kompeten untuk menjalankan tugasnya dan juga berfungsi sebagai pemecah masalah, memberikan dukungan serta bantuan kepada karyawan ketika terjadi situasi yang tidak biasa selama penyelesaian tugas yang diembangkannya.

Kepemimpinan

[Hutaean \(2021\)](#) mendefinisikan kepemimpinan sebagai “sebuah kemampuan atau kekuatan di dalam diri seseorang untuk memimpin dan memengaruhi orang lain dalam bekerja, dimana tujuannya adalah untuk mencapai target yang telah ditentukan”. Menurut Stoner ([Hutaean, 2021](#)) kepemimpinan adalah “sebuah proses mengarahkan dan usaha dalam memengaruhi kegiatan yang berkaitan dengan anggota kelompok atau organisasi”. Apa yang diungkapkan Hutaean di atas senada dengan definisi [Hersey et al \(2013 dalam Napitupulu, dkk, 2019\)](#) yang mendefinisikan kepemimpinan sebagai, “... *leadership is the process of influencing the activities of an individual or an group in efforts toward goal achievement in a given situation*”.

[Napitupulu, dkk \(2019\)](#) membagi kepemimpinan kedalam 10 (sepuluh) jenis, yaitu kepemimpinan otokratik, kepemimpinan kharismatik, kepemimpinan paternalistik, kepemimpinan militeristik, kepemimpinan Laissez Faire, kepemimpinan Pseudo-Demokratik, kepemimpinan otoriter, kepemimpinan transformasional, dan kepemimpinan transaksional. Tipe kepemimpinan otokratik, menurut Sutikno (2014 dalam [Napitupulu, dkk, 2019](#)), menganggap bahwa kepemimpinan adalah hak pribadinya sehingga ia tidak

perlu berkonsultasi dengan orang lain dan tidak boleh ada orang lain yang turut campur. Seorang pemimpin yang kharismatik, menurut Sutikno (2014 dalam Napitupulu, dkk, 2019), memiliki karakteristik khusus yaitu daya tariknya yang sangat memikat sehingga mampu memperoleh pengikut yang sangat besar dan para pengikutnya tidak selalu dapat menjelaskan secara konkrit mengapa orang tersebut itu dikagumi. Kepemimpinan paternalistik, menurut [Siagian \(2014 dalam Napitupulu, dkk, 2019\)](#) memiliki sentralisasi pengambilan keputusan. Artinya, pemimpinlah yang menjadi pusat pengambilan keputusan. Pelimpahan wewenang untuk mengambil keputusan pada eselon lebih rendah dalam organisasi tidak terjadi.

Pemimpin yang bertipe militeristik menurut [Sutikno \(2014 dalam Napitupulu, dkk, 2019\)](#) ialah pemimpin dalam menggerakkan bawahannya lebih sering mempergunakan sistem perintah, senang bergantung kepada pangkat dan jabatannya, senang kepada formalitas yang berlebih-lebihan, menuntut disiplin yang tinggi dan kaku dari bawahannya, dan sukar menerima kritikan dari bawahannya. Kepemimpinan Laissez Faire adalah kepemimpinan tipe kendali bebas atau masa bodo. Menurut Sutikno (2014 dalam Napitupulu, dkk, 2019) adalah pemimpin yang mempunyai keyakinan bebas dengan memberikan kebebasan yang seluas-luasnya terhadap bawahan, menunjukkan perilaku yang pasif, dan membiarkan organisasi berjalan menurut temponya sendiri.

Kepemimpinan Pseudo demokratik menurut Engkoswara dan Komariah (2010 dalam Napitupulu, dkk, 2019) adalah gaya kepemimpinan yang menekankan pada penciptaan situasi yang memberi kesan demokratis padahal pemimpin sangat pandai menggiring pikiran/ide anggota untuk mengikuti kehendaknya. Seringkali pemimpin melaksanakan rapat, diskusi untuk meminta pendapat anggota padahal ia sudah memiliki pendapat sendiri yang akan dipakai dalam kebijakannya. Kepemimpinan demokratik, menurut Thoha (2013 dalam Napitupulu, dkk, 2019) dikaitkan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, serta selalu bersedia menerima dan menghargai saran, pendapat dari bawahan.

Kepemimpinan otoriter, menurut [Hasibuan \(2013 dalam Napitupulu, dkk, 2019\)](#) adalah jika kekuasaan atau wewenang, sebagian besar mutlak tetap berada pada pimpinan. Pengambilan keputusan dan kebijaksanaan hanya ditetapkan sendiri oleh pemimpin, bawahan tidak diikutsertakan dalam penyampaian ide, saran, dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan. Kepemimpinan transaksional ([Hutaean, 2021](#)) adalah gaya di mana pemimpin menentukan apa yang harus dikerjakan

oleh bawahan agar organisasi dapat mencapai tujuan. Pemimpin dengan gaya ini membantu bawahan dalam mengerjakan tugas. Kepemimpinan transformasioal, dalam [Hutaean \(2021\)](#) adalah model di mana pemimpin ikut berbaur di tengah-tengah anggotanya, selalu memperhatikan kebutuhan kelompoknya, dan mempertimbangkan kesanggupan kelompok dalam mengerjakan tugas.

Komunikasi

Berelson & Stainer (dalam [Simamora, 2021](#)) menyatakan bahwa komunikasi adalah “suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lain-lain”. Proses komunikasi merupakan bagian integral dari perilaku organisasi untuk menjalankan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab pimpinan dan pegawai. Everett M. Rogers dan Kincaid (dalam [Silviani, 2020](#)) menyatakan bahwa komunikasi adalah “suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam”. Hovland (dalam [Silviani, 2020](#)) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. Jadi dalam berkomunikasi bukan sekedar memberitahu tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator.

Sesuai dengan tujuan komunikasi, maka dalam suatu organisasi, komunikasi mempunyai beberapa fungsi. Menurut Maman Ukas (dalam [Simamora, 2021](#)) fungsi komunikasi terdiri dari fungsi informasi, fungsi komando, fungsi memengaruhi dan penyaluran, serta fungsi integrasi. Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan dan pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan. Umpan balik sangat penting untuk setiap proses komunikasi agar berhasil. Umpan balik memungkinkan manajer atau supervisor langsung untuk menganalisis seberapa baik bawahan memahami informasi yang diberikan untuk mengetahui kinerja pekerjaan.

Teknologi

Teknologi pada dasarnya bertujuan untuk menjamin ketercapaian tujuan atau target organisasi. dalam pelaksanaan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tidak terlepas dari pengelolaan administrasi kerja yang berbasis teknologi, yang mana hal tersebut perlu mempertimbangkan pengembangan SDM dalam mendukung peningkatan pemanfaatan

teknologi informasi yang berjenjang, yaitu mulai dari perencanaan, pengembangan, operasional sampai dengan jenjang pemeliharaan. Organisasi harus memaksa dirinya untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi.

Teknologi pada dasarnya tidak terlepas dari kemampuan manusia sehingga menurut Said (2001 dalam [\(Mahyudin, dkk, 2021\)](#), teknologi merupakan kemampuan manusia yang mencakup beberapa komponen, yaitu:

1. *Technoware*, yaitu teknologi yang terkandung dalam mesin, peralatan, dan produk
2. *Humanware*, yaitu teknologi yang terkandung dalam diri manusia seperti pengetahuan, sikap, perilaku, dan keterampilan
3. *Infoware*, yaitu teknologi yang terkandung dalam dokumen
4. *Organiware*, yaitu teknologi yang terkandung dalam organisasi dan manajemen

Setiap komponen di atas memiliki peran yang cukup penting dalam suatu teknologi, sebab bila satu komponen saja diabaikan bisa melemahkan teknologi yang akan diterapkan oleh suatu perusahaan. Keempat komponen dimaksud bisa digambarkan dalam sebuah lingkaran yang konsentris dengan perangkat informasi (*infoware*) di pusat lingkaran.

Budaya Kerja

Budaya kerja secara awam dimaknai sebagai nilai-nilai yang diinternalisasikan ke dalam cara seseorang bekerja dan berperilaku dalam melaksanakan tugasnya. [Robbins \(2003\)](#) mendefinisikan budaya kerja sebagai sebuah sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota organisasi yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya. Sementara itu, [Triguno \(2004\)](#) mendefinisikan budaya kerja sebagai perilaku pengelolaan administrasi organisasi yang menghasilkan pengembangan, proses produksi barang dan jasa pelayanan yang berkualitas secara optimal, ekonomis, memuaskan dan bermanfaat. Budaya kerja memiliki fungsi sebagai batas yang membedakan dengan jelas satu organisasi dengan organisasi lainnya, memberikan identitas bagi anggota organisasi, mempermudah proses penyebaran komitmen hingga melebihi cakupan kepentingan individu, mendorong stabilitas sistem sosial dan menjadi perekat sosial organisasi, serta membentuk kendali yang menjadi panduan dalam sikap perilaku anggota organisasi [\(Robbins, 2003\)](#).

Dalam ranah organisasi, budaya kerja tetap mengambil peran yang signifikan dalam mencapai target kerja organisasi. Ibarat sebuah mesin, budaya kerja menjadi bahan bakar

penggerak seluruh onderdil untuk berkinerja. Budaya kerja di setiap tempat bisa saja berbeda, tergantung dengan berbagai hal yang menjadi nilai mendasar organisasi. Pembentukan budaya kerja dimulai dari siklus yang mengartikan bagaimana orang-orang membuat, mengidentifikasi dan mengimplementasikan sebuah kultur dalam organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melihat empat faktor yang menjadi pendorong ataupun penghambat keberhasilan pelaksanaan organisasi publik, yang meliputi kepemimpinan, komunikasi, teknologi, dan budaya kerja. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Barombong dengan informan penelitian berasal dari penerima layanan, camat, sekretaris camat, staf / pegawai dan masyarakat. Analisis data hasil penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang menggunakan interaktif model [Miles et al.\(2014\)](#) dengan langkah-langkah yang terdiri atas: 1) pengumpulan data, 2) kondensasi data, 3) penyajian data, 4) penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi perkantoran modern di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dalam pelaksanaannya ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi pendorong ataupun penghambat keberhasilan pelaksanaannya, yaitu: faktor kepemimpinan (*leadership*), komunikasi (*communication*), teknologi (*technology*) dan budaya kerja (*work culture*).

Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan proses yang mampu memberikan pengaruh kepada setiap aktivitas pelaksana administrasi baik secara individu atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan fungsi administrasi Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Kepemimpinan Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa divisualisasikan melalui informasi yang disampaikan oleh salah satu informan berikut ini, “Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa memiliki komitmen pimpinan yang baik karena memiliki komitmen yang mampu dipercaya oleh para bawahan dalam melaksanakan fungsi-fungsi administrasi yang telah ditentukan”.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, informan memberikan informasi sebagai berikut:

“Para pimpinan seharusnya memberi contoh dan teladan yang baik dalam setiap situasi yang dihadapi. Tegas dalam menerapkan aturan di kantor kecamatan seperti menegur bawahan apabila terjadi kekeliruan dalam pekerjaan. Pimpinan menyampaikan kalimat-kalimat yang menumbuhkan semangat, membangkitkan rasa optimis dan memotivasi petugas administrasi baik dalam memimpin rapat dan pertemuan rutin maupun dalam pertemuan informal. Memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan kepada petugas administrasi melalui mekanisme koordinasi (pertemuan rutin) dan komunikasi (melalui tulisan, lisan dan pertemuan informal). Mendelegasikan kewenangan yang besar kepada beberapa orang. Atasan mendelegasikan tugas kepada bawahan sesuai dengan kemampuan bawahan. Mudah dihubungi melalui handphone dan SMS serta mudah ditemui oleh petugas administrasi untuk keperluan konsultasi dan lain-lain. Mereka mendengarkan keluhan petugas administrasi yang mengalami kesulitan dalam melakukan bidang pekerjaannya serta memberikan jalan keluar untuk menyelesaikan permasalahannya dan bertanya dan menggunakan saran bawahan yang relevan”.

Berdasarkan ketiga pendapat di atas, dapat dikemukakan bahwa pelaksanaan kepemimpinan di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa menggambarkan kepemimpinan transformasional yang secara dominan memiliki karakteristik transformasional, yaitu memiliki pengaruh ideal, motivasi inspirasi, pertimbangan individu, integritas, manajemen pengaruh dan stimulasi intelektual. Pemimpin dengan karakter transformasional mampu membawa perubahan-perubahan yang sangat besar terhadap individu dan organisasi. Bahkan Humphreys (2005:1413) menegaskan bahwa pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan transformasional akan menyebabkan terjadinya perubahan yang konstan menuju kearah perbaikan bagi organisasinya. Dengan perubahan-perubahan positif tersebut, pegawai siap untuk menerima tugas yang diberikan pemimpin tanpa beban, senang dan puas dalam melakukan pekerjaannya serta akan meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai yang bersangkutan.

Jika demikian halnya pernyataan di atas, maka peneliti meyakini bahwa kepemimpinan transformasional menjadi salah satu faktor yang mendorong berlangsungnya proses pelayanan di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Terkait dengan hal ini, Camat Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa selalu berorientasi pada tugas pelayanan dan memperhatikan hubungan antar manusia dalam organisasi kecamatan, sehingga mampu menginspirasi dan meningkatkan motivasi petugas administrasi untuk fokus mendukung proses pelayanan fungsi administrasi. Peneliti berpandangan bahwa Camat Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa memiliki peran sangat luas dan berat dalam keberhasilan dan kegagalan proses fungsi administrasi

karena harus mencapai hasil yang diharapkan yaitu efektivitas pelaksanaan fungsi kegiatan pelayanan kecamatan. Kondisi tersebut memicu semangat pegawai administrasi untuk menerima tugas yang diberikan pemimpin tanpa beban, senang dan puas dalam melakukan tugas dan pekerjaannya serta akan meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai administrasi yang bersangkutan, sehingga bermuara pada kinerja optimal dalam melaksanakan fungsi administrasi.

Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa bertujuan untuk menciptakan kesesuaian, kesamaan dan pemahaman yang sama terhadap petugas administrasi tentang informasi, ide, pemikiran dan sikap yang berkaitan dengan proses refungsionalisasi administrasi dalam pelayanan. Komunikasi pula mampu menyelesaikan setiap persoalan yang dihadapi pegawai internal melainkan pula permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Sesuai dengan pandangan di atas, salah satu informan memberikan gambaran komunikasi dalam organisasi adalah:

“Sebuah kebutuhan yang mampu menghindari setiap persoalan yang dihadapi oleh pimpinan (camat) dan antar pegawai. Apa yang diinginkan pimpinan dalam operasionalisasi pelayanan harus diketahui oleh staf, demikian sebaliknya. Antar pimpinan (camat) dan antar staf membagi berbagai data dan informasi yang dimilikinya dalam rangka kelancaran tugas-tugas pelayanan”.

Lain halnya Z memberikan informasi sebagai berikut:

“Faktor penting bagi pegawai administrasi dalam komunikasi adalah sosialisasi berbagai program kegiatan pelayanan, bagaimana bentuk kegiatannya, apa saja yang dibutuhkan, siapa saja yang akan melaksanakan, bagaimana aktualisasinya di lapangan dan bagaimana mengatasi kendala yang dihadapi. Selama ini, berbagai unsur tersebut telah disosialisasikan sampai kepada unit kerja terkecil. Hal ini termasuk komunikasi yang baik dari pimpinan kepada pegawai administrasi. Melalui komunikasi yang baik menambah pengetahuan pegawai untuk bertindak sesuai aturan-aturan yang ada, sehingga dalam melakukan pekerjaan menjadi lebih lancar”.

Berdasarkan berbagai informasi di atas dapat dikemukakan bahwa untuk menciptakan kesesuaian, kesamaan dan pemahaman yang sama tentang informasi, ide, pemikiran dan sikap yang berkaitan dengan proses pelayanan fungsi administrasi dalam pelayanan di kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dilakukan melalui

komunikasi termasuk koordinasi dan sosialisasi yang efektif baik secara vertikal maupun horisontal. Mendeskripsikan komunikasi sebagai faktor esensial bagi manajemen perubahan, krusial dalam mengembangkan kesiapan dan antusiasme perubahan, dalam memodifikasi cara orang berpikir dan berperilaku, dalam pendidikan dan pelatihan dan dalam memastikan perubahan berlanjut untuk dipertahankan setelah implementasi (Riandini, 2015; Saputra *et al.*, 2020).

Jika demikian halnya, peneliti menegaskan bahwa komunikasi dalam organisasi di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa merupakan saluran efektif untuk melakukan dan menerima pengaruh mekanisme perubahan, alat untuk menginspirasi, mendorong dan mempertinggi motivasi pelaksana administrasi serta menjadi sarana dan perantara untuk mencapai tujuan pelaksanaan fungsi administrasi dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa.

Teknologi

Melaksanakan suatu aktivitas administrasi tentunya diharapkan mampu menyelesaikan sesuai dengan waktu yang ingin dicapai. Salah satu hal yang harus dilakukan adalah menggunakan sebuah teknologi yang mampu mengefisienkan setiap bentuk pelayanan yang dikerjakan. Di era *millennium* ini tentunya untuk menyelesaikan setiap persoalan harus didukung oleh teknologi yang memadai sehingga hasil yang ingin dicapai mampu terealisasi sesuai dengan harapan.

Sesuai dengan pandangan di atas, salah satu informan memberikan gambaran tentang keterlibatan teknologi dalam upaya pencapaian tujuan sebagai berikut:

“Teknologi merupakan sebuah sarana yang mampu memberikan hasil yang sangat berarti dalam suatu organisasi. Demikian pula, dalam penyampaian informasi, dan penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat yang membutuhkan solusi. Oleh karena itu, untuk memperlancar setiap aktivitas yang dilakukan di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa maka harus ditunjang dengan teknologi yang memadai”.

Berdasarkan dari informan lainnya, menyampaikan realitas pelayanan di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa menyangkut tentang kontribusi teknologi dan kondisi realitas penggunaannya dalam upaya pelayanan publik, yang menyatakan bahwa:

“Penggunaan teknologi mampu memberikan kontribusi yang positif dalam pencapaian tujuan organisasi, khususnya pada Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Realitas yang terjadi pada kantor kami adalah: (1) Fasilitas teknologi seperti komputer atau laptop sudah ada tetapi jumlah yang ada masih terbatas, (2) Mengenai akses internet, dalam penyampaian informasi layanan belum kami laksanakan”.

Berdasarkan informasi di atas dapat dikemukakan bahwa penggunaan teknologi masih rendah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena para pegawai memiliki keterbatasan dalam menguasai teknologi yang ada. Demikian halnya untuk mengakses data dan informasi melalui akses internet ternyata belum memiliki keahlian khusus untuk memberikan pelayanan yang efisien. Oleh karena itu, peneliti berkeyakinan bahwa faktor teknologi merupakan salah satu faktor penghambat keberhasilan proses fungsi administrasi dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Kabupaten Gowa.

Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan suatu faktor yang menjadi pokok perhatian dari setiap organisasi. Sebagaimana diketahui bahwa budaya kerja mampu mengikat petugas administrasi menjadi satu kesatuan pandangan yang menciptakan keseragaman berperilaku atau bertindak dalam mendukung efektivitas proses pelayanan administrasi secara keseluruhan. Sesuai dengan perkembangan baru dalam paradigma pelayanan publik, budaya kerja di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa yang positif adalah budaya kerja melayani merupakan nilai dan falsafah yang telah disepakati dan diyakini oleh seluruh pegawai sebagai landasan dan acuan untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Pengembangan nilai-nilai budaya kerja melayani dalam organisasi Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa sebagaimana dikemukakan oleh salah satu informan, mengungkapkan bahwa:

“Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa mengembangkan budaya kerja melayani untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Nilai-nilai dasar budaya kerja melayani dikembangkan mulai dari pimpinan sampai kepada staf. Budaya kerja ini tercermin pada saat ada kegiatan kecamatan yang mampu bekerja secara bersama-sama tanpa ada perbedaan antara staf dan bawahan dengan garis koordinasi yang baik. Hal ini yang mengakibatkan para staf merasa dihargai dan diberikan untuk berkembang dalam mengerjakan setiap kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan. Meskipun dalam segi kedisiplinan terkadang sebagian pegawai masih kurang

disiplin untuk datang ke kantor untuk beraktivitas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan". (Sumber: wawancara tanggal 26 Maret 2014).

Berdasarkan informasi di atas dapat dikemukakan bahwa penerapan nilai-nilai budaya kerja melayani oleh petugas administrasi sudah terlihat bahwa budaya kebersamaan dalam pelaksanaan kegiatan masih tetap terjamin. Tetapi, dalam segi kedisiplinan sebagian pegawai masih ada yang terlambat untuk datang ke kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, peneliti berkeyakinan bahwa budaya kerja melayani sudah berkembang. Akan tetapi, faktor penghambat keberhasilan proses pelayanan administrasi terlihat pada nilai kedisiplinan yang masih belum tertanam sebagian pegawai untuk memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa.

Peneliti berargumen bahwa untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan administrasi menjadi lebih baik, lebih cepat, dan berfungsi secara optimal dalam mendukung pelayanan berkualitas, dengan menanamkan nilai-nilai kedisiplinan kepada setiap pegawai dalam pemberian pelayanan yang terbaik bagi masyarakatnya. Selain itu, dibutuhkan sosok pemimpin yang visioner dalam mengawal organisasi tersebut ([Akib et al., 2015](#); [Hubeis, 2005](#); [Saggaf et al., 2014](#); [Salam, 2015](#)).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan realitas di atas, mengenai pelayanan yang diberikan di Kecamatan Barombong maka ada beberapa faktor organisasional yang mendukung pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran modern, seperti: (1) Kepemimpinan, (2) Komunikasi, (3) Budaya, dan (4) Teknologi. Keempat faktor organisasional tersebut memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya. Organisasi akan kesulitan dalam memberikan layanan kepada masyarakat jika hanya didukung oleh 2 (dua) atau 3 (tiga) faktor. Hal ini sesuai dengan pengamatan penelitian yang mengungkapkan bahwa faktor pendukung dalam menerapkan fungsi administrasi perkantoran modern di Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa didukung oleh tiga faktor, yaitu: (1) Kepemimpinan yang dimiliki oleh camat mampu dicontoh dan diteladani oleh setiap pegawai/staf dalam melaksanakan aktivitas dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, (2) Komunikasi yang baik yang diberikan pemberi layanan kepada masyarakat, dan (3) Budaya yang dimiliki antara pemberi layanan

dan masyarakat memiliki saling menghargai, menghormati antara penyedia layanan maupun penerima layanan. Tetapi permasalahan yang terjadi adalah keterbatasan teknologi yang dimiliki Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa ternyata belum mampu tersedia secara maksimal. Akibatnya pelaksanaan pelayanan efektif tetapi tidak efisien maupun ekonomis.

Saran

Pegawai yang memiliki keterbatasan dalam penguasaan teknologi menjadi salah satu kendala di Kecamatan Barombong dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pimpinan atau pejabat kecamatan yang menangani urusan kepegawaian dan umum dapat terlebih dahulu memetakan pegawai yang memiliki kapasitas dalam penguasaan teknologi dan yang belum. Setelah pemetaan dilakukan, upaya peningkatan kapasitas bagi yang belum menguasai teknologi dapat dilakukan melalui dua cara. Pertama, jika anggaran pengembangan kapasitas tersedia maka pegawai dapat diikutkan dalam berbagai pelatihan terkait teknologi perkantoran. Kedua, jika anggaran pengembangan pegawai tidak tersedia, maka pegawai yang memiliki keterampilan di bidang teknologi dapat melakukan *sharing* teknologi dan berbagi pengetahuan kepada pegawai lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, H., Rifdan, & Guntur, M. 2015. Quality improvement strategies of academic services and student affairs at the Graduate Program State University of Makassar, Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(4), 2019–2027. (2)
- Daraba, D., Wirawan, H., Salam, R., & Faisal, M. 2021. Working from home during the corona pandemic: Investigating the role of authentic leadership, psychological capital, and gender on employee performance. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1885573.
- Farida, U. 2017. *Analysis of Empowerment Program that was Implemented in Mamuju Regency East Sulawesi Indonesia*. 149(Icest), 19–21.
- Gie, T. L. 1992. *Administrasi perkantoran modern*. Liberty.
- Haryadi, H. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. VisiMedia.
- Hubeis, M. 2005. Manajemen Kreativitas dan Inovasi dalam Bisnis. In *PT. Hecca Mitra Utama, Jakarta*. (2)
- Hutahaean, Wendy Sepmady. 2021. *Pengantar Kepemimpinan*. Cetakan Pertama. Ahlimedia Press. Malang
- Mahyudin, dkk. 2021. *Teori Organisasi*. Yayasan Kita Menulis
- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (Tjetjep Rohindi Rohidi (ed.); 3 ed.). UI-Press.
- Napitupulu, Reimond, Didi Hasan Putra, dan Shalahuddin. 2019. *Dasar-Dasar Ilmu Kepemimpinan : Teori dan Aplikasi*. Cetakan Pertama. Uwais Inspirasi Indonesia. Jawa Timur (2)
- Niswaty, R., Juniati, F., Darwis, M., Salam, R., & Arhas, S. H. 2019. The Effectiveness of Leadership Functions Implementation in The Makassar Departement of Manpower. *JPBM (Jurnal Pendidikan Bisnis dan Manajemen)*, 5(1), 1–10.
- Parrott, L., Cazzell, M., Dragon, W., & Basham, G. 2019. Understanding Key Drivers of Staff and Manager Engagement: Linking Research to Leadership. *Nurse Leader*,

- [17\(3\), 248–252. https://doi.org/10.1016/j.mnl.2018.12.017](https://doi.org/10.1016/j.mnl.2018.12.017)
- [Quible, Z. K. 2001. *Administrative Office Management, An Introduction 7th Edition*. Prentice Hall Inc.](#)
- [Rego, P., Lopes, M. P., & Nascimento, J. L. 2016. Authentic leadership and organizational commitment: The mediating role of positive psychological capital. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 9\(1\). <https://doi.org/10.3926/jiem.1540>](#)
- [Riandini, S. \(2015\). Pengaruh pola pengasuhan dengan perkembangan komunikasi anak autis kepada orang tua. *Jurnal Majority*, 4\(8\), 99–106.](#)
- [Robbins, S. 2003. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. \(Halida, & D. Sartika, Trans.\) Jakarta: Erlangga.](#)
- [Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. 2014. Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1\(1\), 20–27. \(2\) \(3\)](#)
- [Salam, R. 2015. Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern Sebagai Basis Persaingan Masyarakat Ekonomi Asean \(MEA\) 2015. *Seminar Nasional Dies Natalis UNM ke-54 "Peran Pendidikan Karakter Melalui Optimalisasi IPTEK Pencerdasan Generasi Unggul*. \(2\) \(3\)](#)
- [Saputra, E., Wulandari, E., & Hardianto, R. 2020. *Digital Marketing: Komunikasi Bisnis Menjadi Lebih Mudah*. Yayasan Kita Menulis.](#)
- [Silalahi, U. 1992. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. SINAR BARU.](#)
- [Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya](#)
- [Simamora, Prietsaweny Riris. 2021. *Komunikasi Organisasi*. Yayasan Kita Menulis](#)
- [Triguno. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia* \(Vol. 10\). Jakarta: Erlangga.](#)
- [Van Assen, M. F. 2019. Empowering Leadership and Contextual Ambidexterity – The Mediating Role of Committed Leadership for Continuous Improvement. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.12.002>](#)
- [Wader, N., Darwis, M., Salam, R., & Baharuddin, A. 2020. Application of the Transformational Leadership Style at the BKKBN Office in South Sulawesi Province. *PINISI Discretion Review*, 1\(1\), 7–12.](#)