

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Administrasi

2.1.1. Pengertian Administrasi

“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” (Muhamad Sadi Is, 2021)

“Administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan” (Diah Wijayanti Sutha, 2018)

Administrasi menurut Siagian bahwa “Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya” (Diah Wijayanti Sutha, 2018)

Administrasi menurut The Liang Gie bahwa “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan-pekerjaan induk dan sumber-sumber kegiatan lainnya yang bermaksud mencapai tujuan apapun dalam usaha kerja sama dari sekelompok orang” (Muhamad Sadi Is, 2021)

Berdasarkan beberapa definisi “Administrasi menurut para ahli tersebut, jelaslah bahwa harus ada seseorang yang mengatur dan mengarahkan orang-orang untuk menjalankan berbagai kegiatan yang ada dalam organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai”.

Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (Bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya. (Rifai, 2018)

2.1.2. Ruang Lingkup Administrasi

1. Menghimpun, adalah suatu kegiatan-kegiatan yang mencari data, mengusahakan tersedianya segala informasi yang belum ada sehingga siap untuk digunakan jika diperlukan.
2. Mencatat, adalah kegiatan yang membutuhkan berbagai peralatan tulis informasi sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan.
3. Mengolah, adalah kegiatan yang mengolah informasi dengan maksud untuk menyajikan dengan bentuk yang lebih berguna.
4. Menggandakan, adalah kegiatan yang menyampaikan dengan berbagai cara dan alat.
5. Mengirim, adalah kegiatan yang menyampaikan dengan berbagai cara dan alat yang informasinya terdiri dari satu pihak yang lainnya.
6. Menyimpan, adalah kegiatan yang menaruh informasi dengan sejumlah cara dan alat dalam suatu tempat yang aman.

2.1.3. Unsur-Unsur Administrasi

1. Pengorganisasian

Rangkaian perbuatan menyusun suatu kerangka organisasi yang menjadi wadah atau tempat bagi setiap kegiatan dalam usaha kerja sama mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Manajemen

Rangkaian perbuatan menggerakkan karyawan - karyawan dan mengerahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerja sama yang telah ditetapkan benar-benar tercapai.

3. Tata hubungan

Rangkaian perbuatan menyampaikan warta atau berita dari satu sisi pihak kepada pihak lain dalam usaha kerja sama.

4. Kepegawaian

Rangkaian perbuatan mengatur dan mengurus tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

5. Keuangan

Keuangan merupakan rangkaian perbuatan mengelola keuangan segi-segi pembelanjaan dalam suatu kerja sama.

6. Perbekalan

Rangkaian perbuatan mengadakan, mengatur pemakaian, mendaftar, memelihara sampai menyingkirkan segenap perlengkapan yang sudah tidak diperlukan dalam usaha kerja sama.

7. Tata Usaha

Rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan, keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

8. Perwakilan

Rangkaian perbuatan menciptakan hubungan baik dan berusaha memperoleh dukungan dari masyarakat sekitar terhadap usaha kerja sama yang dilakukan.

2.1.4. Tujuan Administrasi

1. Memberikan semua keterangan yang lengkap dan diperlukan siapa saja, kapan dan dimana hal itu diperlukan untuk pelaksanaan perusahaan secara instansi.
2. Memberikan pekerjaan ketata usahaan yang cermat
3. Mengawasi segala pekerjaan kantor dan administrasi untuk dapat memastikan adanya kepatuhan terhadap ditegakkannya standar kualitas, tenggat waktu, dan adanya prosedur yang tepat.
4. Melatih atau memberikan perintah kepada staff menjalankan tugas atas kerjaan.
5. Menafsirkan dan berupaya megomunikasikan segala prosedur kerja dan kebijakan perusahaan kepada para staff.

2.1.5. Fungsi Administrasi

Berikut ini adalah “beberapa administrasi menurut” . **Invalid source specified.** dalam organisasi, diantaranya:

1. **Planning (Perencanaan).** Penyusunan perencanaan memerlukan kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, pengelolaan data, dan penyusunan perencanaan.
2. **Organizing (Pengorganisasian).** Aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja anatar orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
3. **Staffing:** Salah satu fungsi dari manajemen yang menyusun personalia pada suatu organisasi mulai dari merekrut tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha untuk setiap tenaga petugas memberi daya guna yang maksimal kepada organisasi.

4. **Directing (Pengarahan atau bimbingan):** Fungsi manajemen yang berhubungan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, untuk tugas yang dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang telah ditetapkan semula.
5. **Coodinating:** Sebagian fungsi dari manajemen untuk melakukan sejumlah kegiatan agar berjalan baik dengan menghindari terjadinya kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan yang dilakukan dengan mnghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan nawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi.
6. **Reporting:** Manajemen yang berada pada penyampaian perkembangan atau hasil dari kegiatan dengan pemberian keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan mau pun tulisan sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.
7. **Budgeting:** Suatu kegiatan yang mengolah dan perencanaan yang berkelanjutan mengenai keuangan atau anggaran

Sedangkan menurut Quible (Alfiani Enggar Sawitri*), 2023) ada 5 fungsi administrasi diantaranya yaitu:

1. Fungsi rutin: fungsi administrasi yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan.
2. Fungsi teknis: fungsi administrasi membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai.
3. Fungsi analisis: fungsi administrasi yang membutuhkan peikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan mengambil keputusan, seperti membuat keputusan pembelian.

4. Fungsi interpersonal: fungsi administrasi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan yang berhubungan dengan orang lain seperti mengkoordinasikan tim.
5. Fungsi manajerial: fungsi administrasi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian, pengukuran dan pemotivasian.

2.1.6. Asas - Asas Administrasi

Biasanya dalam setiap pelaksanaan pekerjaan memiliki rangkaian cara atau asas yang menjadi petunjuk dalam melakukan tindakan - tindakan. Berikut beberapa asas yang dapat dijadikan pedoman dalam menjalankan administrasi perkantoran, yaitu:

1. Asas Perencanaan

Yaitu berarti merencanakan atau menggambarkan tindakan-tindakan yang akan dilaksanakan dalam rangka mencapai suatu tujuan.

2. Asas Penyederhanaan

Yaitu berarti menyederhanakan dalam membuat suatu pekerjaan menjadi lebih mudah atau ringan.

3. Asas Penghematan

Yaitu berarti menghemat guna mencegah pemakaian secara berlebihan yang membuat pekerjaan tidak menjadi efektif dan efisien.

4. Asas Penghapuan

Yaitu berarti menghapus atau meniadakan kegiatan atau langkah dalam pekerjaan mengenai pelaksanaan yang dianggap tidak berhubungan atau kurang perlu dalam pelaksanaannya dengan dengan hasil kerja yang ingin dicapai.

5. Asas Penggabungan

Menggabungkan berarti mempersatukan pekerjaan-pekerjaan yang mempunyai persamaan atau benda-benda yang mungkin dikerjakan sekaligus dalam satu langkah sehingga dapat menghemat waktu kerja.

2.2. Arsip

2.2.1 Pengertian Arsip

Menurut (Hani Derina Putri, 2021) Arsip secara etimologi, berasal dari bahasa Latin, yaitu *felum* (bundel) yang artinya tali atau benang. Bahasa Yunani, yaitu *archium* artinya peti untuk menyimpan sesuatu. Bahasa Inggris, yaitu *archieve* artinya kumpulan warkat; “*record*” artinya catatan; “*file*” artinya sekumpulan informasi. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, arsip adalah simpanan surat-surat penting. Berdasarkan pengertian ini, tidak semua surat dikatakan arsip. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan, pengertian mengenai arsip atau kintaka adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN),

Menurut (dewantara, 2022) Arsip adalah segala kertas, berkas, naskah, foto, film, mikro film, rekaman suara, gambar, peta, bagan atau dokumen lain dalam segala macam bentuk dan sifatnya atau salinan serta dengan segala cara penciptaannya, dan yang dihasilkan atau diterima oleh suatu badan, sebagai bukti dari tujuan organisasi, fungsi-fungsi kebijakan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arsip ialah salah satu dokumen tertulis (surat, akta, dan sebagainya), lisan (pidato, ceramah, dan sebagainya), atau yang bergambar (foto, film, dan sebagainya) dari waktu yang sudah lampau, disimpan dalam media tulis (kertas), elektronik (pita kaset, pita video, disket komputer dan lain sebagainya), biasanya dikeluarkan oleh suatu instansi resmi, disimpan dan dipelihara di tempat khusus untuk referensi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa arsip adalah bagan atau dokumen lain dalam segala macam bentuk dan sifatnya atau salinan serta dengan segala cara penciptaannya, dan yang dihasilkan atau diterima oleh suatu badan, sebagai bukti dari tujuan organisasi, fungsi-fungsi kebijakan dan biasanya dikeluarkan oleh suatu instansi resmi, disimpan dan dipelihara di

tempat khusus untuk referensi. Pengarsipan adalah suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan data dan informasi menurut sistem tertentu.

Menurut (Hani Derina Putri, 2021), kearsipan merupakan dasar dari pemeliharaan surat, kearsipan mengandung proses penyusunan dan penyimpanan surat-surat sedemikian rupa, sehingga surat/berkas tersebut dapat diketemukan kembali bila diperlukan. Artinya bahwa kearsipan merupakan suatu proses mulai dari penciptaan, penerimaan, pengumpulan, pengaturan, pengendalian, pemeliharaan dan perawatan serta penyimpanan dokumen menurut sistem tertentu yang saat dibutuhkan dapat ditemukan dengan cepat dan tepat.

2.2.2 Definisi Arsip

Menurut (Robby Yuli Endra, Usman Rizal, dan Fenty Ariani, 2021) Kata arsip pertama kali digunakan oleh bangsa Yunani yaitu "*archium*" yang memiliki arti sebagai peti penyimpanan atau "*Arkheton*" yang berarti Balai Kota. Pada zaman Yunani istilah arsip menunjukkan kepada tempat atau lokasi penyimpanan dokumen. Tetapi seiring perkembangan zaman, istilah tersebut saat ini bergeser menjadi dokumen itu sendiri. Seperti yang didefinisikan oleh bangsa Inggris yang menyebut istilah arsip sebagai "*Archive*" yang berarti sebagai kumpulan warkat atau rekod dokumen itu sendiri.

Menurut (Sambas Ali Muhidin, Budi Santoso dan Hendri Winata, 2019)

Definisi arsip elektronik diambil dari istilah *Elektronik Archive (e-archive)* yang berarti sistem pengumpulan dan penyimpanan informasi dalam bentuk dokumen elektronik yang mempunyai tujuan supaya mudah dilihat, dikelola, ditemukan dan dipakai kembali.

2.2.3 Fungsi dan Tujuan Arsip

Menurut (Hani Derina Putri, 2021) Secara terperinci fungsi arsip

1. Alat penyimpanan warkat
2. Alat bantu perpustakaan, khususnya pada organisasi besar yang menyelenggarakan sistem sentralisasi
3. Alat bantu bagi pimpinan dan manajemen dalam mengambil keputusan
4. Alat perekam perjalanan organisasi

5. Mengefektifkan dan mengefesiensikan pekerjaan

6. Alat untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi organisasi

7. Alat untuk memberikan keterangan yang diperlukan bagi yang membutuhkan data

Arsip dapat digolongkan berbagai jenis atau macam, tergantung dari sisi peninjauannya, antara lain: berdasarkan Bentuk Fisiknya, arsip dibagi arsip yang berbentuk lembaran, misalnya: surat-surat, warkat, akte notaris, SK pendirian bangunan, sertifikat tanah, surat kontrak, kuitansi, cek, laporan-laporan, micro fiche, foto-foto dan lain-lain.

Arsip yang tidak berbentuk lembaran, misalnya: disket komputer, hard disk, video kaset, flash disk, micro film, rekaman pada pita kaset, dan lain-lain.

Berdasarkan Masalahnya, arsip dibagi sebagai berikut:

1. *Financial record*, yaitu arsip-arsip yang berisi catatan-catatan mengenai masalah keuangan. Contoh: kuitansi, giro, cek, dan kartu kredit.
2. *Inventory record*, yaitu arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah barang inventaris. Contoh: catatan tentang jumlah barang, merek, ukuran, dan harga.
3. *Personal record*, yaitu arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah kepegawaian. Contoh: surat lamaran kerja, curriculum vite, absensi pegawai, dan surat keputusan.
4. *Sales record*, yaitu arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah produksi. Contoh: data penjualan dan daftar nama agen dan distributor.
5. *Production record*, yaitu arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah produksi. Contoh: arsip tentang jenis bahan baku, jenis alat atau mesin yang digunakan, jenis barang dan kualitas barang.

Menurut (Hani Derina Putri, 2021) Berdasarkan Pemiliknya, arsip dibagi sebagai berikut: Lembaga Pemerintahan, arsip nasional di Indonesia (Arsip Nasional Republik Indonesia) sebagai inti organisasi dari Lembaga Kearsipan Nasional yang selanjutnya disebut Arsip Nasional Pusat. Arsip nasional di setiap Ibu Kota Daerah Tingkat I (arsip nasional daerah), termasuk daerah-daerah yang setingkat dengan Daerah Tingkat I, (Daerah Istimewa Yogyakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta) yang selanjutnya disebut Arsip Nasional Daerah. Intansi Pemerintah atau Swasta, arsip primer dan arsip sekunder dan arsip sentral dan arsip unit.

Menurut (Hani Derina Putri, 2021) Berdasarkan Sifatnya arsip dibagi sebagai berikut:

1. Arsip tidak penting, yaitu arsip yang hanya mempunyai kegunaan informasi.
Contoh: surat undangan dan surat pemberitahuan.
2. Arsip biasa, yaitu arsip yang semula penting, akhirnya tidak berguna lagi pada saat arsip yang diinformasikan itu berlalu. Contoh: surat lamaran kerja dan surat tagihan.
3. Arsip penting, yaitu arsip yang ada hubungannya dengan masa lalu dan masa yang akan datang, sehingga perlu disimpan dalam waktu yang lama. Contoh: surat perjanjian dan surat kontrak.
4. Arsip sangat penting (vital), yaitu arsip yang dapat dijadikan alat pengingat selama-lamanya (bernilai sejarah atau ilmiah). Contoh: naskah proklamasi dan surat keputusan hasil penelitian ilmiah.
5. Arsip rahasia, yaitu arsip yang isinya hanya boleh diketahui oleh orang tertentu saja dalam suatu organisasi. Contoh: hasil penilaian pegawai dan strategi pemasaran.

Menurut (Hani Derina Putri, 2021) Berdasarkan fungsinya, arsip dibagi sebagai berikut:

1. Arsip dinamis, yaitu arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya, atau dipergunakan secara langsung dalam penyelenggaraan administrasi negara.
2. Arsip dinamis dibedakan menjadi:
 - a. Arsip aktif, yaitu arsip yang dipergunakan secara terus-menerus dalam kegiatan kantor. Arsip ini masih sering dikeluarkan untuk keperluan tertentu.
 - b. Arsip semi aktif, yaitu arsip yang frekuensi penggunaannya sudah menurun, tetapi kadang-kadang masih diperlukan.
3. Arsip inaktif, yaitu arsip yang sudah sangat jarang digunakan. Arsip inaktif hanya digunakan sebagai referensi atau pemberi keterangan semata.
4. Arsip statis, yaitu arsip yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya, maupun untuk penyelenggaraan administrasi negara.

2.3. Surat

2.3.1. Pengertian Surat

Pada setiap organisasi, baik swasta maupun pemerintah, hubungan melalui surat menyurat dengan pihak lain merupakan jalannya kegiatan administrasi. Menurut (Alfiani Enggar Sawitri, 2023) menyatakan bahwa “Yang dimaksud dengan surat dinas adalah surat yang dibuat atau diterima oleh suatu instansi, organisasi, badan atau lembaga untuk kepentingan dinas atau yang ada hubungannya dengan kepentingan dinas”. (Alfiani Enggar Sawitri, 2023)

Surat adalah sehelai kertas atau lebih yang digunakan sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu kepada pihak yang lain (Alfiani Enggar Sawitri, 2023)

Surat adalah sehelai kertas yang ditulis (pada waktu ini umumnya diketik) atas nama pribadi peneliti, atau atas nama kedudukannya dalam organisasi, yang ditujukan pada suatu alamat tertentu dan memuat sesuatu bahan komunikasi (Alfiani Enggar Sawitri, 2023)

Menurut Junus mengemukakan bahwa “surat adalah suatu sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi dalam bentuk tulisan pada kertas oleh satu pihak kepada pihak lainnya, baik perorangan maupun organisasi. (Junus, 2018)

Menurut Rosalin mengemukakan bahwa “surat merupakan catatan tertulis yang digunakan sebagai media penyampaian pesan yang sangat vital bagi organisasi, baik publik maupun privat. (Satriadi, 2021)

2.3.2. Jenis Surat

Tim administrasi perkantoran (Alfiani Enggar Sawitri, 2023) mengemukakan jenis-jenis surat sebagai berikut :

1. Berdasarkan sifat surat Surat pribadi, surat dinas pribadi, surat niaga, surat dinas pemerintah.
2. Berdasarkan wujud surat Surat bersampul, surat terbuka dan tertutup, memorandum,
3. Berdasarkan keamanan isinya Surat berdasarkan keamanan isinya dibagi menjadi tiga, yaitu surat sangat rahasia, surat rahasia, dan surat konfidensial.

4. Berdasarkan proses penyelesaiannya
 - a. Surat sangat segera atau surat kilat Surat yang harus dikirim sangat segera atau kilat adalah surat yang harus ditangani secepat mungkin pada kesempatan pertama karena penerima surat harus cepat menanggapi dan menyelesaikannya.
 - b. Surat segera Surat segera adalah surat yang secepatnya perlu diselesaikan tetapi tidak perlu pada kesempatan pertama tetapi juga harus segera dikirim supaya mendapat tanggapan dan penyelesaiannya dari pihak penerima.
 - c. Surat biasa Surat biasa adalah surat yang tidak perlu tergesa-gesa untuk diselesaikan karena tidak perlu mendapat tanggapan secepatnya dari penerima.

2.3.3. Fungsi Surat

Surat mempunyai beberapa fungsi penting didalam berbagai instansi pemerintah ataupun swasta, surat juga memiliki fungsi mendasar yang tidak mungkin dapat ditinggalkan dan atau diabaikan, yaitu sebagai wakil dari pengirim/peneliti, bahan pembukti, pedoman dalam mengambil keputusan lebih lanjut, alat pengukur kegiatan organisasi, dan sarana memperpendek jarak (Alfiani Enggar Sawitri, 2023)

2.3.4. Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar

a. Surat Masuk

Surat masuk merupakan sarana komunikasi tertulis yang diterima dari instansi lain atau dari perorangan. Dapat pula diberikan pengertian, surat masuk adalah semua jenis surat yang diterima dari instansi lain maupun perorangan, baik yang diterima melalui pos (kantor pos) maupun yang diterima dari kurir dengan mempergunakan buku pengiriman (Wursanto, 1991: 108). Pengelolaan dan pengarahan surat masuk dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu surat penting, surat biasa, dan surat rahasia.

Menurut (Habiburrahman, 2018) Surat yang diterima oleh beberapa perusahaan atau Instansi dari beberapa divisi yang bertujuan untuk melakukan persetujuan dan beberapa hal lainnya yang bersangkutan pada hal- hal penting seperti berkegiatan atau melakukan observasi.

b. Surat Keluar

Surat keluar merupakan serangkaian proses penanganan surat masuk yang ada di suatu organisasi atau instansi. Sistem yang digunakan dalam mengelola surat keluar sama dengan sistem pengelolaan surat masuk yaitu sistem buku agenda dan kartu kendali (Muhamad Sadi Is, 2021). Dalam pembuatan konsep surat keluar di sebuah instansi, memiliki sebuah alur pengelolaan surat keluar. Surat keluar hanya dicatat dalam lembar pengantar rangkap dua. Setelah konsep surat keluar diketik, ditandatangani dan sebagainya unit pengolah mencatat surat keluar tersebut dalam dua lembar pengantar, surat asli dan tembusannya disampaikan ke unit pengolah untuk diberi stempel dinas, tembusannya dikembalikan pada pengolah untuk disimpan sebagai arsip aktif. Surat asli diberikan kepada tugas pengiriman surat untuk dikirimkan melalui kurir atau kantor pos (Muhamad Sadi Is, 2021)

Surat keluar yaitu surat yang dikirim kepada perseorangan atau/ instansi perusahaan lain yang membutuhkan balasan atau hanya sekedar informasi dari Instansi tersebut. . (Asrielansyah, 2018)