

## URGENSI KESEKRETARIATAN DALAM PROSES PENGEMBANGAN ORGANISASI

Oleh:  
Rosidah  
FIS UNY

### Abstrak

Kesekretariatan merupakan salah satu unit dalam organisasi yang mempunyai fungsi melayani kebutuhan data maupun informasi seluruh unit-unit lain terkait dengan urusan administrasi. Fungsi pelayanan administrasi menjadi sangat dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi karena hal tersebut tidak lepas dari kebutuhan terhadap data maupun informasi yang akurat untuk ketepatan pengambilan suatu keputusan.

Dalam upaya pengembangan organisasi dibutuhkan diagnosis, yang tidak lepas dengan data untuk mengetahui gejala yang muncul sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan langkah-langkah terapinya. Ketersediaan data/analisis data dan informasi, yang kesemuanya diolah secara komputerisasi membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu dalam pengelolaan data, meliputi: menghimpun, mengolah, mencatat, memelihara dan menyimpan. Untuk itu pengelolaan terhadap sistem administrasinya, serta pengembangan kemampuan SDM pada unit tersebut perlu mendapat perhatian. Manajemen terhadap SDM tidak saja pada kemampuan dalam hal pendataan tetapi juga faktor kemampuan yang terkait dengan etika pelayanan kepada pihak yang membutuhkan serta kemampuan public relation. Dalam hal ini perlu membuat standar penilaian kinerja (performance appraisal), yang dipengaruhi faktor lingkungan internal/eksternal organisasi, yang terdiri dari: *societal, legal, economic, technical, physical*.

**Kata Kunci:** sekretariatan, pengembangan organisasi

### Pendahuluan

Organisasi merupakan wadah kegiatan usaha kerjasama manusia dalam mencapai tujuan yang telah

ditentukan. Tujuan tersebut terwujud dalam misi maupun visi yang dicanangkan dan telah dirumuskan sebagai orientasi organisasi untuk

mensejahterakan seluruh anggota yang ada di dalamnya. Kesejahteraan tidak saja untuk para pemimpin level atas maupun bawah, namun kesejahteraan juga untuk keseluruhan anggota dari jajaran atas sampai level tingkat bawah. Sesungguhnya sumber daya manusia (SDM) dan elemen yang ada dalam organisasi mempunyai peranan dan kontribusi yang berarti dalam pengembangan organisasi (PO).

Secara definitif PO merupakan peningkatan efektivitas dan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan kondisi dan tuntutan lingkungan yang selalu berubah. Beberapa ciri PO yang efektif menurut Sondang Siagian (2002) meliputi: 1) PO merupakan suatu strategi yang terencana dalam mewujudkan perubahan organisasi, yaitu melalui diagnosis yang tepat tentang wilayah permasalahan, 2) PO harus berupa kolaborasi antar berbagai pihak yang akan terkena dampak perubahan yang akan terjadi, 3) Penekanan cara-cara baru. Dari pengertian di atas maka keberadaan kesekretariatan dalam rangka melakukan pengembangan organisasi perlu penyesuaian/perubahan yang berkaitan dengan manajemen unit-unit lain maupun perubahan strategi organisasi

Elemen-elemen dalam organisasi, yang meliputi: SDM, mesin-mesin/perangkat lunak, material/bahan

sumber keuangan, metode, distribusi /pemasaran secara sinergi melakukan fungsinya untuk menghasilkan output ataupun mengarah pada pencapaian tujuan organisasi. Untuk itu keberadaannya memerlukan pengelolaan dalam fungsinya memberikan pelayanan. Fungsi pelayanan tersebut menjadi bagian kerja kesekretariatan. Eksistensi kesekretariatan dalam organisasi adalah untuk melayani tujuan pokok organisasi yang mana telah ada dalam visi/misi organisasi. Seperti dikatakan Yusril Ihza Mahendra, Mensesneg (Kapanlagi.com) bahwa Sekretariat melaksanakan fungsi memberikan dukungan staf dan pelayanan administrasi. Sehingga fungsi pelayanan atas kesekretariatan menjadi penting artinya bagi pengembangan organisasi karena dalam upaya pengembangan organisasi memerlukan data untuk diolah menjadi informasi yang akurat dan selanjutnya menjadi masukan bagi pimpinan atau pihak yang membutuhkan dalam pengambilan keputusan. Dengan kata lain bahwa peran kesekretariatan memberikan pelayanan terhadap manajemen dalam organisasi. Oleh karena itu diperlukan usaha serius dalam pengelolaan sistem informasi manajemen yang berproses dalam mekanisme penyelenggaraan organisasi.

Secara praktis dalam organisasi ada dua pekerjaan yang bisa dipisahkan antara: 1) pekerjaan po-

kok, 2) pekerjaan pelayanan. Pekerjaan pokok artinya kegiatan-kegiatan yang secara langsung berkaitan dengan tujuan organisasi. Misalnya: pekerjaan pokok perusahaan adalah memproduksi untuk menghasilkan barang/jasa, perguruan tinggi pekerjaan pokoknya adalah melakukan proses pembelajaran untuk menghasilkan lulusan dan mengembangkan pegawai. Sekretariat merupakan pekerjaan yang melekat pada upaya pencapaian tujuan organisasi, yaitu berfungsi pelayanan terhadap pekerjaan pokok. Dalam teknisnya justru pekerjaan unit kesekretariatan yang akan juga menentukan keberhasilan pekerjaan pokok tersebut.

Keseluruhan pencapaian tujuan sangat tergantung pada keberadaan data dan berjalannya mekanisme informasi yang dikelola oleh fungsi kesekretariatan untuk dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Namun sering terjadi dalam suatu organisasi bahwa keberadaan kesekretariatan, yakni fungsi yang berkaitan dengan teknologi informasi/proses pengolahan data kurang mendapatkan perhatian. Sebagaimana cuplikan hasil penelitian yang ditunjukkan oleh (Westerman, John & Donoghue, Paulin, 1992: 159): "Bahkan di dalam perusahaan-perusahaan di mana prosedur penilaian berlaku, tidak ada jaminan bahwa kinerja sumber daya manusia

bidang teknologi informasi itu merupakan subyek tinjauan yang efektif".

Bentuk perhatian pada fungsi sekretariat, misalnya saja masalah ergonominya, peningkatan kemampuan pegawai serta fasilitas yang disediakan kurang mendapat sentuhan dalam peningkatannya. Ergonomi menjadi bagian penting yang harus diupayakan untuk membuat lingkungan yang kondusif terhadap proses penyelesaian pekerjaan. Ergonomi sebagaimana disampaikan oleh Quible dalam Joko Kumoro (2000) bahwa: "*Ergonomic: the study of relationship of employees to their physical environment, is helpful in designing an effective environment*". Jadi ada pengaruh lingkungan fisik terhadap psikis dan fisiologis karyawan, lingkungan tersebut antara lain terkait dengan faktor cahaya, warna, udara, suara. Terkait dengan peningkatan pendidikan dan pelatihan pegawai dibutuhkan penyesuaian dalam pengembangan organisasi yang dilakukan. Materi yang diberikan dalam pelatihan dan pendidikan harus tepat untuk kebutuhan pelayanan sehingga dapat memberikan solusi terhadap tugas pekerjaan sekretariat yang semakin bertambah baik kuantitas maupun tuntutan kualitasnya. Untuk itu perlu apresiasi terhadap eksistensi fungsi kesekretariatan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

### **Eksistensi Kesekretariatan Dalam Pengembangan Organisasi**

Pengertian secara umum kesekretariatan adalah hal-hal yang terkait dengan tulis menulis di kantor, yang meliputi seluruh aktivitas kantor. Adapun aktivitas kantor meliputi berbagai unsur administrasi yang meliputi bidang: organisasi, manajemen, kepegawaian, informasi, keuangan, perbekalan, relasi publik (humas). Pengelolaan terhadap aktivitas kantor disebut sebagai manajemen kantor. Oleh George Terry dalam The Liang Gie (1996:4) dikatakan bahwa: *"Office management can be defined as the planning, controlling and organizing of office work and actuating those performing it so as to achieve predetermined objectives. It deals with the live cycle of business information and data from their creation through their maintenance, distribution and retention, if of permanent value, of destruction if obsolete"*. Mills, Geoffrey, et.al. (2002) menjelaskan terminologi terhadap administrasi kantor yakni bahwa kantor adalah tempat apapun di mana pekerjaan tulis menulis dilakukan, walaupun disebut dengan nama lain, misalnya Departemen Akuntansi, Ruang Komputer, atau Balai Kota. Sedang yang disebut manajer kantor atau manajer administrasi berarti orang yang bertanggungjawab atas seluruh fungsi kantor dari suatu perusahaan

atau sebagian besar fungsi tersebut.

Eksistensi fungsi kesekretariatan ada pada semua level organisasi. Fungsi sekretariat bertanggung jawab kepada seluruh kebutuhan pelayanan administrasi terhadap fungsi pokok, yakni memberikan informasi yang dibutuhkan. Dari pengertian tersebut maka kedudukan kesekretariatan sesungguhnya mempunyai hubungan yang berarti dengan fungsi manajemen, manajemen kantor, pemeliharaan data, distribusi retensi serta pemusnahan data. Oleh karena itu keberpihakan eksistensinya harus mendapatkan perhatian yang proporsional dengan fungsi-fungsi lain dalam sebuah organisasi. Meskipun kesekretariatan tidak berurusan secara langsung dengan persoalan substansi dari organisasi tetapi penanganan informasi terhadap substansi sangat dibutuhkan dan urgent dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu manajemen terhadap sistem informasi perlu pengelolaan untuk pengembangan suatu organisasi. Karena sesungguhnya keberhasilan tujuan pokok/orientasi organisasi dan pengembangannya tidak lepas dari penanganan dan pelayanan informasi menuju pada orientasi yang dicita-citakan dalam organisasi.

Ketika organisasi akan melakukan pengembangan pegawai dalam rangka diversifikasi usaha, misalnya: diperlukan data yang terkait dengan riwayat pekerjaan para pegawai, data kinerja kepegawaian, data proses penyelenggaraan organisasi, data perluasan job diskripsi serta data lainnya. Data tersebut hari demi hari akan bertambah sehingga untuk kepentingan pengembangannya perlu penataan/pengelolaan yang profesional sehingga dapat menjadi sebuah informasi yang siap pakai. Penataan tersebut membutuhkan ketrampilan pemeliharaan, mengolah data dengan penggunaan program-program komputerisasi serta kemampuan pegawai memahami data itu sendiri serta pendistribusian dan penyimpanannya. Disamping itu dalam memahami data diperlukan pengetahuan dan wawasan terkait dengan konsep/materi data sehingga mampu memproses menjadi informasi yang siap dibutuhkan.

Dalam bidang administrasi fungsi kesekretariatan merupakan bagian dari pekerjaan kantor, yang dalam konsepnya disebut Tata Usaha. Secara definitif pengertian tata usaha (The Liang Gie, 1996) intinya adalah pelayanan keterangan-keterangan yang berwujud dalam 6 pola kegiatan yaitu menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan bahan ketera-

ngan atau informasi yang dibutuhkan dalam suatu kantor. Dari batasan tersebut maka kualifikasi SDM yang diperlukan untuk penanganan pada fungsi kesekretariatan meliputi kemampuan: 1) bagaimana cara menghimpun data atau menulis data, yang meliputi validitas/akurasi data serta klasifikasi terhadap tingkat urgensi data, 2) mencatat data, yang meliputi bagaimana entry data dan pemilihan program komputer yang tepat, 3) mengolah data, termasuk bagaimana menganalisis data dan menyajikan dalam informasi yang dibutuhkan melalui media komputer, 4) menggandakan, yakni seberapa banyak data tersebut dipilih untuk diperbanyak terkait dengan kepentingan organisasi, 5) mengirim, termasuk kegiatan kepada siapa/unit yang tepat terkait dengan informasinya, yang semestinya secara prosedural maupun berdasar kewenangan, dan bagaimana menyampaikan/menyajikan informasi yang cepat dan jelas 6) menyimpan, yakni kegiatan memelihara data agar terawat, termasuk kegiatan bagaimana melakukan tugas manajemen dokumentasi. Jadi eksistensi kesekretariatan sesungguhnya mempunyai mempunyai fungsi yang substansial dalam rangka pencapaian tujuan serta pengembangan organisasi

### **Fungsi Pelayanan Dalam Pengembangan Organisasi**

Sesungguhnya aktivitas dalam unit kesekretariatan sangat kompleks. Untuk menjadikan SDM yang mempunyai kemampuan terhadap keenam kegiatan di atas, yaitu menghimpun, mencatat, mengolah, menyimpan, menggandakan, mengirim data dibutuhkan analisis pekerjaan serta penempatan pegawai yang tepat (*the right man in the right place*), yang dikaitkan dengan SDM yang dimiliki. Jenis data yang ada untuk keperluan penyajiannya diperlukan analisis, sehingga dibutuhkan kemampuan seseorang yang mampu dalam HI (*Hight Tecnologi*) bidang komputer. Kegiatan menyimpan data perlu kemampuan terkait dengan manajemen dokumentasi/kearsipan: sistem penyimpanan dan penemuan kembali data, pembuatan jadwal retensi, pemeliharaan, serta pemusnahannya. Disamping persyaratan kemampuan di atas tidak kalah pentingnya adalah kebutuhan SDM yang mampu melayani dengan memuaskan kepada pihak-pihak lain baik yaitu pegawai di lingkungan organisasi maupun pihak eksternal organisasi. Dalam hal ini etika pelayanan juga menjadi bagian penting yang harus dimiliki oleh SDM di bagian kesekretariatan.

Fungsi pelayanan terhadap substansi data/keterangan dalam organisasi dibutuhkan kemampuan

SDM yang mengetahui dengan jelas posisi data/tingkat urgensi data untuk kepentingan internal organisasi/kepentingan eksternal organisasi. Sehingga kesekretariatan juga berkaitan dengan kegiatan press release dalam suatu organisasi. Seperti yang bisa dilihat bahwa kegiatan seorang Mensesneg antara lain terkait dengan informasi yang harus disampaikan pada publik terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan. Operasionalisasi aktivitas kesekretariatan dalam mendukung kegiatan organisasi secara keseluruhan memerlukan SDM yang mampu pula dalam bidang public relation.

Tidak dapat dielakkan bahwa faktor etika pelayanan sangat dibutuhkan dalam upaya pengembangan suatu organisasi, khususnya bagi para pegawai dalam fungsi kesekretariatan. Karena sesungguhnya keberadaan suatu organisasi membutuhkan informasi yang dikelola oleh fungsi tersebut, yang merupakan fungsi pelayanan. Sebagaimana pengertian organisasi, yaitu organisasi disamping sebagai suatu wadah juga dikatakan organisasi sebagai suatu proses. Dalam proses tersebut di dalamnya meliputi kegiatan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja seorang pegawai. Seperti dikatakan oleh Ambar (2004) bahwa: "dalam proses penyelenggaraan suatu negara, untuk



mengukur kinerja organisasi dalam pelayanan publik adalah produktivitas dan kualitas pelayanan". Kualitas pelayanan meliputi: 1) kualitas pelayanan yang terkait dengan produk yaitu data/informasi yang diperlukan, 2) kualitas pelayanan yang terkait dengan perilaku dalam melayani. Hal-hal yang terkait dengan perilaku pelayanan, yang dalam organisasi dikenal kualitas pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan strategi melayani orang lain sehingga mereka merasa nyaman, puas dan kepentingan terhadap informasi yang dibutuhkan ataupun urusan dengan organisasi yang dituju dapat lancar/cepat. Hal tersebut sangat berkaitan dengan performance orang yang melayaninya. Etika yang harus dilakukan oleh pegawai yang bertugas melayani harus menunjukkan sikap mau menolong, ramah, sabar dan sikap menghargai kepada siapa saja yang memerlukan pelayanan.

Kualitas yang terkait dengan produk, oleh (Murphy & Cleveland, 1995) dibahas dalam istilah Performance Appraisal. Penilaian tersebut tergantung pada aspek lingkungan dan dimensi waktu dalam perkembangan organisasi. Oleh Katz and Kanhn (Murphy & Cleveland, 1995) aspek lingkungan meliputi: 1) *Societal-the extent to which sociopolitical norms and values support the concept of performance appraisal, as*

*typically practiced in organizations* 2) *Legal-the extent to which the legal system facilitates and allows typical performance appraisal practices,* 3) *Economic- the extent to which general economic conditions are favorable for the organization,* 4) *Technical the extent to which an organization possess or controls the technology and work methods needed to carry out the organization's functions.* 5) *Physical-the extent to which necessary physical resources are available.* Dalam kaitan ini Duncan (Murphy & Cleveland, 1995) melihat penilaian standard menggunakan variabel kontekstual, dikatakan bahwa: "*Contextual variabel can be categorized into groupings of organizational characteristics that affect the internal environment or the external environment. The internal environment includes organizational personnel, organizational function and staff units, and organizational level. The external environment includes customers, supplies competitors, sociopolitical environment and technological environment.*"

Permasalahan sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak yang memerlukan merupakan salah satu yang menjadi perhatian dalam standard pelayanan. Organisasi yang ingin berkembang maka penilaian terhadap kinerja sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran perkem-

bangun pegawai maupun kinerja organisasi. Informasi tersebut menjadi input dalam rangka perbaikan untuk berbagai inovasi organisasi. Mengingat bahwa pada saat ini era persaingan sangat kompetitif maka penilaian terhadap kinerja pegawai, khususnya dalam kualitas pelayanan menjadi faktor yang perlu ditingkatkan.

Sebagai arahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bahwa dalam perspektif administrasi publik melakukan pelayanan birokrasi perlu dipertimbangkan keseimbangan antara kebutuhan client dengan employer. Karena sering terjadi ketidakseimbangan kebutuhan client terhadap pelayanan organisasi dengan perbedaan standar pelayanan yang profesional dan prosedur administrasi. Sebagaimana yang disampaikan Alfiler (Bautista, et.al:1993) dalam *"Administrative Accessibility: Towards the Operationalization of a Concept"* bahwa dalam rangka pengembangan organisasi (*organization development*) perlu memikirkan: 1) *adopts a strong pro-client orientation in its view of organization*, 2) *it takes immediate interest in governmental organization*. Selanjutnya juga dikatakan olehnya bahwa: "This bureaucratic response to the public's demand for services does not only relieve the administrative machinery of political pressures, but also ena-

bles the organization to use its own organizational norms to govern the behaviour of people outside the boundaries of the organization" Kutipan tersebut memberi masukan terhadap pelayanan pada unit kesekretariatan bahwa disamping perlu SDM yang berkemampuan terkait dengan data, sebagaimana yang telah diterangkan di atas juga kemampuan yang terkait dengan perilaku pelayanan (pelayanan prima), juga perlu mempertimbangkan keseimbangan kebutuhan organisasi secara keseluruhan dengan pihak yang membutuhkan serta perlu pertimbangan nilai/norma yang berlaku terkait dengan upaya pengembangan organisasi.

### Penutup

Keberadaan unit kesekretariatan dalam organisasi sangat vital dalam pencapaian tujuan serta pengembangan organisasi. Kesekretariatan termasuk fungsi pelayanan dalam organisasi, meliputi: pelayanan yang terkait dengan kualitas produk yaitu data/informasi dan kualitas pelayanan yang terkait dengan perilaku pegawainya. Kualifikasi kemampuan SDM yang dibutuhkan dalam melaksanakan fungsi kesekretariatan, yang sangat kompleks; baik terkait dengan kemampuan manajemen informasi sistem (hal-hal yang terkait dengan data/informasi) maupun kemampuan melayani pihak



yang membutuhkan data, baik pihak internal organisasi maupun pihak eksternal. Untuk kepentingan tersebut dibutuhkan pegawai yang mampu dalam bidang *public relation*. Dalam kaitan ini perlu standard penilaian, yang meliputi berbagai indikator, antara lain terkait dengan aspek lingkungan: *societal, legal, economic, technical, physical*. Secara organisatoris maka fungsi pelayanan harus berorientasi pada kepentingan yang membutuhkan (client), atau ada keseimbangan antara keuntungan organisasi dengan keuntungan pihak luar. Organisasi yang ingin survive maka perlu perhatian dalam: sistem informasi manajemen, faktor ergonomi serta, sistem/teknik pelayanannya dan yang tidak kalah penting adalah menentukan standard penilaian kinerja.

#### Daftar Pustaka:

- Ambar Teguh Sulistiyani, 2004. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Bautista, et.al., 1993. *Introduction to Public Administration in The Philippines A Reader*. Philippin: College of Public Administration University of The Philippines.
- Efisiensi, Kajian Ilmu Administrasi, No.1/Oktober 2000. Yogya-

karta: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.

- Murphy, Kevin R. & Cleveland, Jeanette N, 1995. *Understanding Performance Appraisal*. London: Sage Publication.
- Mills. Geoffrey, et. All., 1991. *Manajemen Perkantoran Modern*.(terjemahan). Jakarta: Binarupa Aksara
- Sondang Siagian, 2002. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- The Liang Gie, 1996. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Westerman, John & Donoghue, Pauline, 1992. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia* (terjemahan). Jakarta: Bumi Aksara.

#### Biodata Penulis

Rosidah, M.Si adalah staf pengajar di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta