

STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI SEKRETARIS UNTUK MENDUKUNG LAYANAN ADMINISTRATIF YANG EFISIEN

Amanda Dewi Puspita, Nina Oktarina

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Universitas Negeri Semarang

amandadwpus17@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.274>

QRCBN 62-6861-1770-599

ABSTRAK

Peran sekretaris dalam organisasi modern semakin strategis dan tidak lagi terbatas pada tugas-tugas administratif rutin. Sekretaris dituntut mampu mendukung kelancaran kerja pimpinan serta memastikan layanan administratif berjalan secara efisien dan profesional. Artikel ini membahas strategi pengembangan kompetensi sekretaris melalui kajian terhadap tiga aspek utama: kompetensi personal, profesional, dan sosial. Kompetensi personal mencakup kemampuan pengendalian diri, manajemen waktu, dan ketahanan kerja; kompetensi profesional meliputi penguasaan keterampilan teknis administrasi dan teknologi informasi; sedangkan kompetensi sosial mencakup komunikasi efektif, etika kerja, dan kemampuan membangun hubungan kerja yang harmonis. Ketiga aspek tersebut bersifat saling mendukung dan perlu dikembangkan secara terpadu melalui pelatihan berkelanjutan dan penyesuaian dengan tuntutan dunia kerja yang dinamis. Kajian ini menegaskan bahwa pengembangan kompetensi sekretaris secara menyeluruh merupakan strategi kunci dalam menciptakan layanan administratif yang efisien dan adaptif terhadap perubahan organisasi.

Kata Kunci: adaptasi organisasi, etika kerja, hubungan kerja,

kompetensi personal, manajemen waktu.

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya teknologi di era modern, administrasi perkantoran menjadi salah satu elemen penting dalam sistem manajerial organisasi. Administrasi tidak hanya menjadi aktivitas pendukung dalam kelancaran operasional dan efektifitas kerja di suatu institusi saja namun telah berkembang menjadi bagian strategis yang menentukan kelancaran operasional dan efektivitas kerja di institusi, baik institusi pemerintahan, pendidikan, bisnis, maupun organisasi nonprofit. Dalam lingkup administrasi perkantoran, keberadaan sekretaris menempati posisi paling strategis yaitu sebagai pengelola kegiatan administratif, penghubung komunikasi, dan pengatur alur kerja pimpinan dan organisasi.

Sekretaris adalah seseorang yang harus bisa menyimpan rahasia pimpinan maupun perusahaan yang tidak diketahui oleh orang atau pegawai lain. Selain menjaga rahasia, sekretaris juga menangani pekerjaan kantor serta mengatur pekerjaan rutin kantor. Sekretaris merupakan profesi dan atau seorang pegawai atau karyawan yang dapat memegang rahasia dalam menjalankan tugas pekerjaannya sehari-hari, baik itu rahasia kantor atau rahasia pimpinannya. Sekretaris adalah orang kepercayaan pertama bagi pimpinan. Tugas-tugas yang melekat pada pimpinan akan menjadi maksimal dengan adanya bantuan dari sekretaris. Tugas-tugas kesekretarian diantaranya meliputi tugas yang bersifat rutin, khusus, insidental hingga sosial. Seorang sekretaris pun harus mampu berdiri sebagai resepsionis hingga penasehat pribadi. Peran sekretaris telah mengalami perkembangan tidak hanya mencakup tugas mengetik surat atau menjawab telepon, kini peran sekretaris merupakan seorang yang multitugas, harus mampu mengelola dokumen secara manual dan digital, mengatur jadwal kegiatan pimpinan, menangani komunikasi internal dan eksternal organisasi. Selain itu, sekretaris juga memiliki peran yang sangat penting yaitu sebagai penghubung atau pengatur koordinasi antara bagian-bagian dan unit kerja yang berbeda. Peran tersebut sangat krusial karena jika tidak dijalankan dengan baik, dapat menyebabkan kekacauan atau hambatan alur kerja, pelayanan kepada berbagai pihak, dan proses pengambilan keputusan oleh pimpinan. Dengan

demikian, kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan seorang sekretaris tidak boleh dianggap remeh. Sekretaris harus memiliki kompetensi tinggi agar bisa mendukung kelancaran dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, sistem administrasi perkantoran mengalami digitalisasi secara masif. Proses surat-menyurat, arsip, jadwal kegiatan pimpinan, laporan keuangan hingga pelayanan publik kini memanfaatkan sistem digitalisasi berupa perangkat lunak khusus dan sistem berbasis cloud. Layanan administrasi merupakan suatu upaya organisasi untuk menciptakan ketertiban sosial, layanan administrasi sangat penting bagi pihak eksternal seperti masyarakat karena layanan membuat masyarakat merasa terlayani dan puas. Hal ini menuntut seorang sekretaris untuk terus mengembangkan keterampilannya agar dapat menyesuaikan diri dengan alur kerja yang lebih modern dan efisien.

Namun, tidak semua lembaga atau organisasi memiliki strategi pengembangan yang jelas dalam menyiapkan sekretaris menghadapi tantangan tersebut. Kompetensi sekretaris yang tidak mengalami perkembangan akan menimbulkan dampak negatif untuk organisasi, antara lain keterlambatan pelayanan, miskomunikasi antarbagian, inefisiensi administrasi, hingga menurunnya citra profesional organisasi. Oleh karena itu, strategi pengembangan kompetensi sekretaris menjadi hal yang sangat krusial dan perlu dirancang secara terstruktur, sistematis, dan berkelanjutan. Dengan adanya pengembangan sumber daya manusia menjadi penentu sebuah keberhasilan organisasi. Organisasi tidak bisa hanya mengandalkan pengalaman kerja sebagai satu-satunya sumber pembelajaran, tetapi perlu menyediakan pelatihan, evaluasi, dan dukungan yang sesuai. Dalam konteks ini, kompetensi tidak hanya dimaknai sebagai keterampilan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan personal (seperti pengendalian diri, etika kerja, dan manajemen waktu), profesional (penguasaan administrasi dan teknologi), serta sosial (kemampuan berkomunikasi dan berkoordinasi). Ketiga aspek ini menjadi pondasi penting dalam membentuk profil sekretaris yang mampu bekerja dengan efisien, responsif, dan adaptif terhadap perubahan.

Selain itu, pengembangan kompetensi juga menjadi bagian dari penguatan tata kelola administrasi perkantoran yang sehat dan produktif.

Namun, dalam kenyataan di lapangan, pengembangan sekretaris seringkali belum menjadi prioritas organisasi. Banyak organisasi masih memandang posisi sekretaris sebagai peran administratif semata, tanpa memperhatikan potensi strategis yang bisa dikembangkan dari peran tersebut. Akibatnya, banyak sekretaris yang bekerja secara multitugas namun tanpa pelatihan yang memadai, bahkan tanpa standar kinerja yang jelas.

Pentingnya membangun strategi pengembangan yang tidak hanya bersifat jangka pendek atau formalitas, tetapi benar-benar menyentuh kebutuhan riil pekerjaan dan mendorong peningkatan kualitas layanan administratif. Sebagai bagian dari sistem kerja administrasi perkantoran, sekretaris harus mendapatkan ruang yang cukup untuk belajar, tumbuh, dan berkontribusi secara optimal. Ini berarti organisasi perlu menyusun program pengembangan berbasis kebutuhan, menerapkan sistem evaluasi berbasis hasil, serta menyediakan insentif bagi peningkatan kemampuan kerja. Strategi pengembangan sumber daya manusia yang baik, akan selalu mengikuti perubahan tuntutan kebutuhan yang ada sehingga pengembangan yang baik akan berdampak pada meningkatnya efisiensi pelayanan, perbaikan citra organisasi, serta tumbuhnya budaya kerja yang profesional. Selain itu dengan adanya pengembangan yang terencana dan sesuai dengan kebutuhan maka akan terciptanya suatu posisi, jabatan atau tugas tertentu dalam organisasi.

A. PERAN STRATEGIS SEKRETARIS DALAM LAYANAN ADMINISTRATIF

Dalam organisasi terutama yang berorientasi pada layanan dan manajemen berbasis administrasi modern, sekretaris memegang peran yang tidak dapat ditekan hanya sebagai pelaksana teknis. Sebaliknya, fungsi strategis dari sekretaris yang menjadikan jembatan antara pengelolaan internal organisasi dan relasi eksternal dengan mitra kerja, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya. Selain itu,

peran sekretaris dalam membantu menjalankan tugas pimpinan yaitu menyimpan rahasia pimpinan dan perusahaan. Keberadaan sekretaris bukan hanya pelengkap, tetapi merupakan kunci dalam mendukung efektivitas kepemimpinan dan produktivitas organisasi secara keseluruhan. berikut merupakan peran sekretaris dalam layanan administrative

1. Pusat Informasi dan Alur Komunikasi Organisasi

Sekretaris menjadi titik sentral dalam mengelola informasi yang masuk dan keluar dalam suatu organisasi. Peran tersebut dijadikan sebagai filter sekaligus pengatur arus komunikasi yang efisien antara pimpinan dengan pihak internal maupun eksternal. Arus komunikasi ini mencakup informasi administratif, instruksi kerja, surat menyurat resmi, dokumentasi kegiatan, dan komunikasi dengan mitra kerja. Oleh karena itu, seorang sekretaris harus memiliki kemampuan dalam menyampaikan pesan secara jelas, akurat, dan diplomatis, serta menjaga kerahasiaan informasi organisasi. Sebagai pusat informasi, sekretaris juga harus memiliki kecakapan dalam teknologi perkantoran, seperti sistem manajemen dokumen digital, aplikasi pengarsipan elektronik, dan perangkat lunak korespondensi resmi. Kompetensi tersebut memungkinkannya penyampaian informasi secara real-time dan menghindari terjadinya miskomunikasi yang berpotensi merugikan organisasi.

2. Pengelola Administrasi yang Terstruktur dan Efisien

Tugas administratif sekretaris mencakup penanganan dokumen secara manual maupun digital, penyusunan jadwal, pengarsipan, pencatatan notulen, serta persiapan agenda kerja. Hal tersebut menuntut sekretaris memiliki keterampilan tinggi dalam administrasi perkantoran dan kemampuan multitasking. Tanpa sistem administrasi yang rapi dan efisien, pimpinan akan kesulitan menjalankan fungsi pengambilan keputusan secara cepat dan akurat. Sekretaris harus memahami dengan baik prosedur administrasi, mulai dari tata naskah dinas, distribusi surat, hingga penyusunan laporan dan

pengajuan kegiatan. Tidak hanya kemampuan teknis, peran ini juga menuntut kecermatan tinggi, integritas dalam menjaga akurasi data, serta tanggung jawab terhadap ketersediaan dokumen strategis saat dibutuhkan.

3. Pemegang Teknis dan Manajerial bagi Pimpinan

Dalam praktiknya, sekretaris bertindak sebagai penunjang kinerja pimpinan, bukan sekadar pembantu administratif, tetapi bagian dari sistem pengambilan keputusan organisasi. Sekretaris menyusun agenda pimpinan, menyusun laporan, dan memfasilitasi komunikasi lintas unit. Dengan kemampuan teknis yang memadai, sekretaris mampu menyederhanakan beban kerja pimpinan, membantu pemetaan prioritas, hingga bertindak sebagai pengingat atas target dan tenggat waktu yang harus dicapai. Selain itu, sekretaris juga memegang peran dalam menyusun materi presentasi pimpinan, menyiapkan data pendukung, hingga menyusun strategi komunikasi publik.

4. Representasi Organisasi dan Wajah Etik Profesionalisme

Sekretaris adalah wajah depan organisasi, terutama dalam interaksi dengan tamu, mitra kerja, maupun pihak luar lainnya. Sekretaris juga menjadi perwakilan citra dan budaya kerja organisasi. Sikap, tutur kata, penampilan, serta kemampuan interpersonal yang ditampilkan sekretaris akan langsung mempengaruhi persepsi terhadap organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, sekretaris harus memiliki etika komunikasi yang tinggi, keramahan dalam pelayanan, kemampuan bahasa asing, dan kepekaan terhadap perbedaan sosial dan budaya. Peran ini menjadikan sekretaris bukan sekadar petugas administratif, tetapi juga petugas protokoler yang berperan penting dalam membangun relasi eksternal.

5. Pengelola Hubungan Sosial Organisasi

Selain menjadi penghubung antara pimpinan dan pihak luar, sekretaris juga memainkan peran penting dalam membangun hubungan sosial internal di dalam organisasi. Sekretaris menjembatani komunikasi antar unit kerja,

menyampaikan informasi kebijakan pimpinan, dan sering kali menjadi peredam konflik kecil yang muncul dalam interaksi antar karyawan. Dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, sekretaris mampu menjaga kohesi sosial organisasi dan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Dalam hal ini, kompetensi sosial menjadi aspek penting yang harus dimiliki, seperti kemampuan mendengar secara aktif, menunjukkan empati, serta mampu bekerja sama dalam tim.

6. Pelaksana Tugas Multidimensi di Tengah Kompleksitas Kerja

Organisasi modern, terutama yang berbasis layanan publik atau akademik, sering kali menempatkan sekretaris dalam situasi kerja yang dinamis dan penuh tekanan. Sekretaris dituntut mampu menangani banyak tugas dalam waktu bersamaan, berpindah dari tugas teknis ke tugas protokoler, lalu kembali ke fungsi administratif tanpa kehilangan fokus. Kemampuan manajemen waktu, pengambilan keputusan cepat, serta ketahanan terhadap stres menjadi indikator penting bagi keberhasilan peran ini. Di sinilah letak nilai strategis seorang sekretaris yaitu harus siap menjadi sosok serba bisa yang bekerja secara presisi, cepat, dan tetap profesional meskipun dalam tekanan tinggi.

7. Pilar Efektivitas Operasional Organisasi

Efisiensi operasional pimpinan dan unit kerja sangat ditentukan oleh kualitas layanan sekretariat. Sekretaris berperan dalam mengatur logistik kegiatan, mempersiapkan kebutuhan kerja, mengelola anggaran kecil untuk operasional pimpinan, hingga mengatur kebutuhan perjalanan dinas. Dengan sistem kerja yang tertata, sekretaris memungkinkan organisasi bergerak secara sistematis, terstruktur, dan hemat waktu. Tanpa sekretaris yang kompeten, pimpinan akan mengalami overload informasi, konflik jadwal, miskomunikasi antar unit, serta kehilangan banyak momentum dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian, peran sekretaris harus dipandang sebagai bagian integral dari sistem manajemen organisasi.

8. Subjek Strategis dalam Pengembangan Organisasi

Dalam era transformasi digital dan globalisasi, sekretaris juga perlu berperan sebagai agen perubahan yang dituntut untuk mengembangkan diri secara berkelanjutan, mengikuti pelatihan teknologi informasi, memperkuat kapasitas profesional, serta membangun wawasan yang luas tentang arah perkembangan organisasi. Organisasi yang mendukung peningkatan kompetensi sekretaris melalui pelatihan, pendidikan lanjut, dan akses terhadap teknologi terbaru akan memperoleh manfaat besar dalam hal kinerja dan daya saing. Sekretaris bukan hanya pelaku teknis, tetapi juga mitra strategis dalam proses pengembangan sumber daya manusia dan kelembagaan.

Peran sekretaris dalam layanan administratif telah mengalami evolusi signifikan dari fungsi teknis menjadi fungsi strategis. Sekretaris berperan sebagai pusat informasi, pengelola komunikasi, penyangga manajerial pimpinan, penghubung internal dan eksternal organisasi, serta penggerak efisiensi operasional. Kompetensi yang dibutuhkan mencakup kemampuan personal, profesional, dan sosial secara seimbang. Di tengah tantangan kerja yang terus berkembang, penguatan peran sekretaris melalui peningkatan kapasitas dan pemberdayaan sistemik menjadi kunci keberhasilan organisasi yang ingin unggul dan adaptif.

B. KOMPETENSI KUNCI SEKRETARIS YANG PERLU DIKEMBANGKAN

Kompetensi merupakan suatu kemampuan yang perlu dimiliki oleh pegawai yang bekerja di bidang tertentu dengan tujuan agar dampak dari hasil kerja setiap pegawai dapat sesuai bahkan melebihi dari cita-cita yang diharapkan. Kompetensi merupakan segala kemampuan yang dibutuhkan sumber daya manusia untuk melakukan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, sehingga dapat tercapainya suatu tujuan yang ditetapkan.

Sekretaris kini dituntut memiliki kompetensi multidimensi yang tidak hanya menunjang pekerjaan teknis, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi.

Dalam konteks tersebut, pengembangan kompetensi menjadi kebutuhan yang mendesak dan berkelanjutan. Kompetensi dapat dikategorikan kedalam tiga bagian, yaitu kompetensi personal, kompetensi profesional, dan kompetensi sosial. Ketiganya saling terkait dan membentuk fondasi kinerja sekretaris yang efektif dan adaptif dalam menghadapi dinamika organisasi. Untuk mencapai profesionalitas pada sekretaris perlu adanya dukungan struktural dan kebijakan yang terencana dan terarah dalam tahapan pengelolaan kepegawaian terutama dalam pengembangan kompetensi sekretaris.

1. Kompetensi Personal: Dasar Penguatan Diri dan Stabilitas Emosional

Kompetensi personal berkaitan erat dengan kemampuan individu dalam mengelola dirinya sendiri. Ini mencakup aspek pengaturan waktu, pengendalian emosi, disiplin kerja, dan ketangguhan mental. Sekretaris dituntut untuk memiliki kepribadian yang stabil, mampu bekerja dalam tekanan, serta tidak mudah terpengaruh oleh situasi yang mengganggu fokus kerja.

Beberapa elemen penting dalam kompetensi personal yang perlu dikembangkan antara lain manajemen waktu dan multitasking, sekretaris harus mampu mengatur prioritas, menyusun jadwal kerja, dan menyelesaikan berbagai tugas secara simultan tanpa mengorbankan kualitas. Kecerdasan emosi, yaitu kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain agar tetap profesional di bawah tekanan kerja. Ketahanan kerja (resilience): Sekretaris seringkali dihadapkan pada situasi tidak terduga, sehingga perlu memiliki keteguhan sikap, kemampuan memulihkan diri dari tekanan, serta tetap fokus pada hasil kerja. Kompetensi personal menjadi pondasi utama karena tanpa pengelolaan diri yang baik, kompetensi lainnya akan sulit berkembang optimal.

2. Kompetensi Profesional: Kapasitas Teknis dan Administratif

Kompetensi profesional mencerminkan kemampuan

teknis sekretaris dalam menjalankan tugas-tugas administratif, termasuk penguasaan teknologi informasi dan keterampilan kerja yang spesifik sesuai dengan bidangnya. Pengetahuan dan keterampilan pada hakikatnya cukup menjadi sebuah modal minimalis untuk menjadi seorang sekretaris (Astuti, 2020). Dalam era digital saat ini, profesionalisme sekretaris tidak cukup hanya menguasai surat-menyurat dan kearsipan, tetapi juga mencakup pemahaman sistem informasi modern.

Komponen utama dalam kompetensi profesional yang harus dikembangkan meliputi administrasi perkantoran modern: Sekretaris wajib memahami sistem tata naskah dinas, prosedur surat menyurat resmi, sistem arsip digital, dan pengelolaan dokumen berbasis elektronik. Penguasaan teknologi informasi: Meliputi penggunaan perangkat lunak kantor seperti Microsoft Office, sistem pengelolaan jadwal (misalnya Google Calendar), aplikasi manajemen dokumen, dan platform komunikasi digital. Penyusunan laporan dan dokumen resmi: Termasuk keterampilan menyusun notulensi rapat, laporan kegiatan, surat perjanjian, serta dokumen formal lainnya yang sesuai standar organisasi. Etika profesional dan tata kerja: Menjalankan tugas dengan teliti, jujur, bertanggung jawab, dan menjaga integritas serta kerahasiaan informasi organisasi. Dengan penguasaan kompetensi profesional, sekretaris dapat menjadi penggerak administratif organisasi yang efisien dan berkinerja tinggi.

3. Kompetensi Sosial: Interaksi, Diplomasi, dan Representasi

Kompetensi sosial merupakan kecakapan dalam menjalin relasi, berkomunikasi efektif, dan menampilkan citra organisasi melalui perilaku keseharian sekretaris. Posisi sekretaris sangat strategis karena sering menjadi perantara komunikasi antara pimpinan dan pihak lain, baik internal maupun eksternal.

Unsur utama kompetensi sosial yang perlu diperkuat mencakup kemampuan komunikasi interpersonal dan public speaking: Sekretaris harus dapat menyampaikan informasi secara jelas, sopan, dan meyakinkan dalam berbagai situasi komunikasi, baik lisan maupun tertulis. Penguasaan bahasa

asing dalam konteks kerja yang bersifat global, penguasaan bahasa asing (terutama bahasa Inggris) merupakan nilai tambah yang signifikan, terutama dalam berinteraksi dengan tamu atau mitra internasional. Kepekaan sosial dan empati berupa kemampuan memahami konteks sosial, membaca situasi, serta menjalin hubungan kerja yang harmonis. Penampilan dan sikap representatif ditunjukkan bahwa sekretaris sering menjadi wajah pertama yang dilihat oleh pihak luar, sehingga penampilan, sikap sopan, dan etika profesional harus menjadi bagian yang melekat dalam perannya. Kemampuan sosial menjadikan sekretaris tidak hanya sebagai pelaksana, tetapi juga sebagai penghubung komunikasi strategis dan penjaga citra organisasi.

4. Sinergi Antarkompetensi dan Tantangan dalam Pengembangannya

Ketiga kompetensi di atas personal, profesional, dan sosial tidak berdiri sendiri. Justru, efektivitas kerja sekretaris tergantung pada bagaimana kompetensi tersebut dapat saling bersinergi. Misalnya, kemampuan multitasking (personal) harus didukung oleh penguasaan sistem kerja yang efisien (profesional) dan kemampuan berkomunikasi lancar dengan banyak pihak (sosial). Namun demikian, pengembangan kompetensi sekretaris tidak lepas dari berbagai tantangan. Beban kerja yang tinggi, belum adanya peta jabatan yang jelas, serta terbatasnya pelatihan yang relevan, seringkali menjadi kendala dalam peningkatan kapasitas kerja.

Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis yang berkelanjutan seperti penyusunan standar kompetensi kerja sekretaris, perencanaan pelatihan berbasis kebutuhan riil di lapangan, dan akses terhadap pendidikan lanjutan dan teknologi terkini. Selain itu juga dukungan sistem kerja yang adil dan berimbang. Dengan adanya dukungan kelembagaan dan strategi pengembangan yang terstruktur, kompetensi sekretaris dapat terus ditingkatkan sesuai dengan tuntutan zaman.

Kompetensi kunci sekretaris meliputi tiga aspek utama yaitu personal, profesional, dan sosial. Ketiganya membentuk kerangka keterampilan yang diperlukan untuk mendukung

fungsi sekretaris sebagai fasilitator administratif, penghubung komunikasi, pelaksana teknis, sekaligus representasi organisasi. Pengembangan ketiga jenis kompetensi ini harus dilakukan secara terencana dan berkelanjutan, agar sekretaris mampu menjalankan peran strategisnya secara optimal di tengah tantangan kerja modern yang semakin kompleks. Investasi pada pengembangan kompetensi sekretaris merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh.

C. STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI SEKRETARIS

Di tengah perubahan dinamika organisasi modern yang ditandai oleh percepatan digitalisasi, kompleksitas birokrasi, serta meningkatnya ekspektasi layanan, sekretaris dituntut untuk terus memperkuat kapasitas kerjanya. Organisasi memandang pentingnya dilaksanakannya pengembangan sumber daya manusia, karena seorang pegawai merupakan aset penting dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan. Ketiga ranah kompetensi utama kompetensi personal, profesional, dan sosial tidak hanya perlu dikuasai, namun juga harus dikembangkan secara terus-menerus agar selaras dengan kebutuhan kerja yang berkembang. Dalam konteks tersebut, pengembangan kompetensi sekretaris harus didesain dengan pendekatan strategis, sistematis, dan berkelanjutan. Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses pengembangan kemampuan seseorang melalui pengembangan organisasi dengan pelatihan personal dengan tujuan meningkatkan kinerja. Sehingga untuk dapat mengetahui perkembangan kompetensi yang dimiliki oleh penata usaha pimpinan dapat dilihat dari pengetahuan, keterampilan, sikap atau watak, motif, dan konsep diri yang dimiliki oleh penata usaha pimpinan.

1. Personal: Penguatan Diri sebagai Pondasi Profesionalisme

Kompetensi personal mencakup kemampuan sekretaris dalam mengatur diri sendiri, menjaga stabilitas emosi, serta menunjukkan sikap kerja yang bertanggung jawab dan

mandiri. Strategi pengembangan kompetensi personal dapat dilakukan melalui pelatihan manajemen waktu dan pengendalian stress. Sekretaris perlu dibekali kemampuan mengelola prioritas pekerjaan, menyusun skala urgensi, serta menghindari kejenuhan akibat multitasking yang berlebihan. Pelatihan berbasis simulasi kerja atau role play efektif untuk meningkatkan ketangguhan psikologis dan efisiensi kerja. Selain itu *Coaching* dan pembinaan *soft skill* interpersonal bertujuan menumbuhkan kesadaran diri, integritas, dan etika kerja yang konsisten. Pembinaan dapat dilakukan melalui mentoring internal, pelatihan motivasi kerja, atau kegiatan refleksi individu.

Pemberian tanggung jawab bertahap dalam lingkungan kerja nyata. Strategi ini memberi ruang untuk belajar dari pengalaman langsung dan membangun kepercayaan diri sekretaris dalam mengelola tekanan kerja secara progresif.

2. Profesional: Adaptasi terhadap Perubahan Teknologi dan Sistem Administratif

Kompetensi profesional mengacu pada penguasaan keterampilan teknis dalam menjalankan tugas administrasi, termasuk adaptasi terhadap sistem digital. Strategi pengembangan dalam ranah ini meliputi pelatihan teknologi perkantoran dan digitalisasi arsip. Pelatihan harus meliputi penguasaan perangkat lunak perkantoran (Microsoft Office, Google Workspace), sistem informasi akademik/organisasi, serta aplikasi pengarsipan digital. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan kerja aktual dan sistem yang digunakan.

Selain itu workshop pembuatan dokumen resmi dan tata naskah dinas juga harus dikuasai oleh seorang sekretaris. Berupa penulisan surat formal, penyusunan laporan, penyusunan agenda kegiatan, serta pembuatan dokumen hukum atau kontrak kerja sama secara prosedural dan sesuai etika birokrasi.

Tambahan lainnya berupa studi lanjut atau sertifikasi profesional organisasi perlu membuka akses bagi sekretaris untuk mengikuti pendidikan lanjutan (seperti diklat, short course, atau sertifikasi kesekretariatan), guna memperdalam

pengetahuan profesional dan menyesuaikan dengan standar kompetensi nasional.

3. Sosial: Membangun Interaksi dan Reputasi Institusional

Kompetensi sosial menjadi penting karena sekretaris merupakan representasi etika dan komunikasi organisasi. Pengembangannya dapat dilakukan dengan pelatihan komunikasi interpersonal dan pelayanan publik. Pelatihan ini mencakup teknik berbicara efektif, pengendalian nada suara dan ekspresi wajah, serta teknik menerima dan merespon komplain. Simulasi penerimaan tamu dan rapat lintas unit menjadi media latihan yang efektif.

Di sisi lain, kursus bahasa asing dan etika lintas budaya. Penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris, sangat diperlukan dalam organisasi yang berinteraksi dengan mitra luar negeri. Kursus intensif, kelas daring, atau kolaborasi dengan lembaga bahasa dapat dijadikan alternatif penguatan kemampuan ini.

Penguatan karakter melalui pelatihan etika kerja dan budaya organisasi Sekretaris perlu memahami nilai-nilai inti organisasi dan menerapkannya dalam praktik kerja. Pelatihan semacam ini tidak hanya membentuk sikap, tetapi juga mendorong loyalitas dan kecintaan terhadap peran yang dijalankan.

4. Strategi Pendukung: Sistem dan Lingkungan yang Mendorong Pengembangan

Pengembangan kompetensi sekretaris tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga organisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pendukung berupa penyusunan peta jabatan dan standar kompetensi sekretaris. Pemetaan jabatan memungkinkan organisasi menyesuaikan pelatihan dan pengembangan sesuai dengan kebutuhan kerja riil, menghindari tumpang tindih peran, dan mencegah kelebihan beban kerja.

Penyediaan anggaran pelatihan secara rutin dan proporsional terkait alokasi dana untuk pelatihan dan peningkatan kapasitas kerja perlu dijamin keberlanjutannya.

Pelatihan tidak boleh bersifat insidental atau formalitas semata, tetapi harus berbasis kebutuhan dan berdampak nyata.

Monitoring dan evaluasi berkala terhadap capaian Pengembangan. Evaluasi kompetensi secara teratur dibutuhkan untuk memastikan bahwa pelatihan yang diikuti berkontribusi pada perbaikan kinerja nyata. Evaluasi ini juga penting untuk memetakan kebutuhan pelatihan lanjutan.

Pengakuan dan insentif atas peningkatan kinerja juga diperlukan. Strategi pengembangan akan lebih optimal jika dibarengi dengan apresiasi atas peningkatan kemampuan sekretaris, baik dalam bentuk penghargaan, kenaikan jenjang jabatan, atau penugasan yang lebih menantang.

5. Integrasi Strategi dalam Siklus Pengembangan SDM

Strategi pengembangan ini efektif, dapat dilakukan pendekatan yang diintegrasikan dalam sistem manajemen sumber daya manusia secara menyeluruh. Salah satunya adalah analisis kebutuhan pelatihan berbasis tugas dan tantangan jabatan. Pengembangan harus dimulai dari pemetaan tugas dan gap kompetensi. Ini mencegah pelatihan yang tidak relevan dan memastikan peningkatan kompetensi secara terarah.

Peningkatan *learning culture* dalam organisasi diperlukan karena budaya belajar perlu dibentuk melalui forum diskusi, komunitas belajar, pembelajaran kolaboratif, dan evaluasi keterampilan pasca pelatihan. Selain itu, sinergi antara pimpinan dan sekretaris dalam proses Pengembangan. Dukungan pimpinan sangat penting agar sekretaris memperoleh bimbingan langsung, umpan balik yang membangun, serta peluang untuk mengekspresikan inisiatif kerja.

Pengembangan kompetensi sekretaris bukan sekadar agenda pelatihan teknis, tetapi merupakan investasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan administratif, profesionalisme kerja, dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Strategi pengembangan harus menyentuh tiga dimensi utama kompetensi personal, profesional, dan sosial dan didukung oleh sistem kerja yang adil, lingkungan yang kondusif, serta

pendekatan pengembangan yang berorientasi pada kebutuhan nyata di lapangan. Dengan penerapan strategi ini secara berkelanjutan, sekretaris tidak hanya akan menjadi pelaksana administratif, tetapi juga akan tumbuh sebagai mitra kerja strategis bagi pimpinan dan motor penggerak efisiensi organisasi.

D. KENDALA DALAM PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Pengembangan kompetensi sekretaris merupakan upaya yang penting untuk menjawab tantangan kerja administratif yang semakin kompleks. Namun, dalam praktiknya, proses ini tidak selalu berjalan mulus. Berbagai kendala, baik yang bersifat struktural, sistemik, maupun personal, seringkali menghambat optimalisasi pengembangan kapasitas sekretaris. Kendala-kendala ini perlu dikenali dan dipahami secara mendalam supaya upaya peningkatan kompetensi dapat dirancang secara lebih tepat sasaran.

Berbagai kendala utama dalam pengembangan kompetensi sekretaris diantaranya beban kerja yang tidak proporsional. Salah satu hambatan yang paling dominan adalah tingginya beban kerja yang melebihi kapasitas ideal seorang sekretaris. Dalam banyak kasus, satu sekretaris diharuskan melayani lebih dari satu atasan atau pimpinan sekaligus. Hal ini berdampak pada waktu dan energi yang tersita untuk menyelesaikan tugas-tugas rutin harian, sehingga menyisakan sedikit ruang bagi sekretaris untuk fokus pada pengembangan diri. Akibatnya, pelatihan atau pengembangan keterampilan cenderung terabaikan karena dianggap bukan prioritas mendesak. Beban kerja yang tinggi juga berpotensi menimbulkan stres, kelelahan, dan penurunan motivasi, yang semuanya berdampak negatif terhadap proses pengembangan kompetensi.

Kendala lain yang signifikan adalah belum adanya peta jabatan dan uraian tugas yang berbasis standar kompetensi kerja. Tanpa kejelasan mengenai ekspektasi kinerja dan keterampilan yang dibutuhkan, upaya pengembangan kompetensi menjadi tidak terarah dan kurang fokus. Hal ini menyebabkan pelatihan yang diikuti sering kali bersifat umum dan tidak relevan dengan kebutuhan kerja riil sekretaris.

Akibatnya, kompetensi yang dibangun tidak selaras dengan tantangan aktual yang dihadapi di lapangan, dan hasilnya tidak berdampak signifikan terhadap peningkatan kinerja.

1. Strategi Pengembangan yang Belum Terstruktur dan Berkelanjutan

Meski ada akses terhadap pelatihan atau pendidikan lanjut, strategi pengembangan kompetensi seringkali belum dirancang secara sistematis dan berkelanjutan. Pengembangan kapasitas cenderung bersifat insidental, mengikuti momentum atau agenda tahunan, bukan berdasarkan pemetaan kebutuhan individual dan evaluasi kinerja yang mendalam. Tanpa pendekatan jangka panjang, proses peningkatan kemampuan sekretaris akan bersifat tambal sulam, sehingga hasilnya tidak dapat diukur secara konkret. Selain itu, kurangnya monitoring dan tindak lanjut pasca-pelatihan menjadikan hasil pelatihan tidak selalu terimplementasi dengan baik dalam praktik kerja sehari-hari.

2. Keterbatasan Dukungan Institusional dan Anggaran

Meskipun banyak organisasi menyadari pentingnya pengembangan sumber daya manusia, dukungan nyata dari segi kebijakan, anggaran, dan fasilitas sering kali belum optimal. Keterbatasan dana menyebabkan kesempatan mengikuti pelatihan atau pendidikan lanjut menjadi sangat terbatas, bahkan hanya diperoleh oleh sebagian kecil sekretaris. Selain itu, ketidakmerataan akses pelatihan antar individu atau unit juga menjadi masalah. Sekretaris yang sebenarnya membutuhkan pelatihan mungkin tidak mendapatkan kesempatan karena belum ada sistem seleksi berbasis kebutuhan dan prioritas kerja.

3. Kurangnya Pelatihan Khusus yang Menyasar Kompetensi Kritis

Pelatihan yang disediakan sering kali bersifat umum dan belum menyasar kompetensi spesifik yang krusial dalam peran sekretaris, seperti penggunaan sistem informasi perkantoran, teknik komunikasi diplomatis, atau pengelolaan jadwal digital. Hal ini menyebabkan kompetensi yang dibangun

tidak sejalan dengan tantangan nyata di lapangan, seperti kebutuhan penguasaan teknologi, efisiensi administrasi, atau pengelolaan relasi eksternal. Tanpa kurikulum pelatihan yang sesuai dengan tuntutan kerja kontemporer, pengembangan kompetensi menjadi tidak relevan, bahkan berisiko menjadi formalitas semata.

4. Kurangnya Kesadaran Individu terhadap Pentingnya Pengembangan Diri

Faktor internal dari individu sekretaris juga menjadi kendala. Sebagian sekretaris belum memiliki kesadaran atau inisiatif tinggi untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan diri. Hal ini bisa disebabkan oleh kelelahan kerja, minimnya motivasi, kurangnya budaya belajar di tempat kerja, atau tidak adanya insentif bagi sekretaris yang menunjukkan inisiatif peningkatan kapasitas. Dalam situasi ini, pelatihan hanya dianggap sebagai kewajiban administratif, bukan sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas diri dan kontribusi profesional.

5. Ketimpangan Pemanfaatan Teknologi

Transformasi digital menuntut sekretaris untuk menguasai perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Namun, perbedaan tingkat literasi digital antar individu menjadi tantangan tersendiri. Beberapa sekretaris belum terbiasa menggunakan aplikasi digital berbasis cloud, pengelola jadwal daring, atau sistem pengarsipan elektronik. Kurangnya pelatihan berbasis teknologi dan tidak adanya pendampingan teknis menyebabkan kesenjangan kemampuan ini semakin lebar, sehingga menghambat efektivitas kerja serta daya saing sekretaris dalam lingkungan kerja yang semakin digital.

6. Kurangnya Evaluasi Kinerja yang Berbasis Kompetensi

Evaluasi kinerja sekretaris sering kali hanya dilihat dari seberapa cepat tugas selesai atau berapa banyak dokumen ditangani, tanpa memperhatikan aspek kualitas, komunikasi, inovasi, atau kontribusi strategis yang lebih luas. Hal ini

membuat upaya pengembangan kompetensi tidak dijadikan sebagai bagian dari sistem pengukuran kinerja. Tanpa evaluasi yang menyeluruh dan berbasis kompetensi, organisasi tidak dapat mengidentifikasi kebutuhan pengembangan individu secara akurat, sehingga peluang perbaikan cenderung terlewatkan.

Pengembangan kompetensi sekretaris menghadapi berbagai kendala yang bersumber dari faktor struktural, kebijakan, sumber daya, dan kesadaran individu. Beban kerja berlebih, absennya standar kompetensi yang terdefinisi, keterbatasan pelatihan spesifik, serta kurangnya dukungan sistemik menjadi hambatan utama. Selain itu, rendahnya literasi digital dan lemahnya evaluasi berbasis kinerja menambah kompleksitas tantangan ini. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, diperlukan reformulasi kebijakan pengembangan kompetensi secara menyeluruh. Ini mencakup perencanaan pelatihan berbasis kebutuhan riil, penguatan budaya belajar, alokasi anggaran yang adil, serta sistem evaluasi dan penghargaan yang mendorong sekretaris untuk terus berkembang secara personal, profesional, dan sosial.

PENUTUP

Dalam konteks organisasi modern, sekretaris memiliki peran strategis yang tidak lagi terbatas pada tugas administratif semata, melainkan sebagai mitra kerja penting bagi pimpinan dalam mewujudkan layanan administratif yang efisien. Untuk mendukung peran ini, sekretaris perlu mengembangkan tiga kompetensi utama secara seimbang, yaitu kompetensi personal, profesional, dan sosial. Namun, pengembangan kompetensi tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya beban kerja, minimnya pelatihan, dan kurangnya dukungan organisasi. Oleh karena itu, strategi pengembangan sekretaris harus dirancang secara terencana dan berkelanjutan, dengan dukungan pelatihan yang relevan, evaluasi yang objektif, serta insentif yang memotivasi. Dengan pendekatan yang tepat, sekretaris dapat bertransformasi menjadi figur profesional yang adaptif, komunikatif, dan berkontribusi langsung terhadap efektivitas

organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, F. K., & Suryanto, S. (2021). Competency Development for the Secretaries of the Board of Directors of PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) in Industrial Revolution 4.0 Era. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(1), 473-480.
- Akagha, O. V., Coker, J. O., Uzougbo, N. S., & Bakare, S. S. (2023). Company secretarial and administrative services in modern irish corporations: a review of the strategies and best practices adopted in company secretarial and administrative services. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 5(10), 793-813.
- Astuti, C. W. (2020). Penerapan Kompetensi Sekretaris Lulusan STARKI di Dunia Kerja. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*, 5(2), 88-98.
- Ayuningtyas, A. (2022). Pengembangan Sumber Daya Aparatur Menuju Era Smart ASN. *TheJournalish: Social and Government*, 3, 255-266.
- Bukhori, F. (2019). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Arsiparis di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 12(1), 51. <https://doi.org/10.22146/khazanah.47259>
- Cahyaningrat, M. B., Erviantono, T., & Wismayanti, K. W. (2017). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Perpustakaan , Arsip dan Dokumentasi Kota Denpasar. *Jurnal Sosial Politik*, 1-6.
- Candra, A., & Maulana, A. (2023). Kinerja SDM Aparatur Melalui Pelayanan Administrasi di Desa Kemiri Kecamatan Panti Kabupaten Jember. 1-10.
- Deitje, R. (2011). Cara Komunikasi Sekretaris Yang Efektif Dan Efisien. *JIU (Jurnal Ilmiah Unklab)*, 15(2), 59-68.
- Jha, H. (2022). Interrogating the resurgence of administrative state: ideas and state capacity. *International Journal of Public Sector Management*, 35(4), 513-529.
- Madduppa, N., Juharni, & Maldun, S. (2020). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelaku Usaha di Kabupaten Bulukamba.

- 3(1), 74–80.
- Maulana, I., & Tumanggor, B. F. (2023). *Analisis Kompetensi Pegawai Pada Kelurahan Karet Semanggi Kota Administrasi Jakarta Selatan tersebut , tentu harus disesuaikan dengan berbagai tantangan seperti arus globalisasi yang*. 88–116.
- Neubauer, B. M., de São Pedro Filho, F., Nenevê, M., Arenhardt, V., & Deliza, E. E. V. Production and Operating Strategies with Focus on the Efficiency of the Public Service. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 5(4), 237440.
- Rahman, N., Hurriyah, N. F., Niswaty, R., & Arhas, S. H. (2022). Strategy to Improve Administrative Services AT THE Office of Religious Affairs, North Galesong District, Takalar Indonesia. *International Journal of Social Science (IJSS)*, 1, 861-686.
- Riduansyah, M., Yuliani, P. L., & Nofiantoro, W. (2018). Evaluating the Gaps Competence of Graduate Office Administration and Secretary Program Using Importance-Performance Analysis in an Indonesian First-ranked University. *KnE Social Sciences*, 93-104.
- Risnawati, V. N. (2013). Pengembangan Profesi Sekretaris. *Jurnal STIE Semarang*, 5(1), 2252–7826.
- Rodliyah, M. I., Musliyana, & Sunarti. (2024). *Memahami Konsep Kompetensi Karyawan Sebagai Bagian dari Perencanaan SDM*. 4(3), 127–135.
- Rofi'i, R., & Mukti, S. A. (2017). Pengembangan Skill Guna Meningkatkan Kinerja Sekretaris Pada Pt Jasa Raharja (Persero) Cabang Kalimantan Selatan. *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga*, 17(1), 69–78.
- Siambaton, E. (2015). Etika dan Etiket Profesi Sekretaris Profesional. *Epigram*, 12(1), 35–44.
- Tanjung, R. (2022). *Pengembangan Kompetensi Pelayanan Publik ASN melalui Jalur Magang di Kabupaten Karawang*. 5, 793–799.
- Thang, P. D., & Tuyen, T. Q. (2023). Efficient administrative management strategy for activities in international higher education institutions: Lessons for Vietnam. *International research journal of management, IT and social sciences*, 10(3), 221-232.