

## **Optimalisasi Tugas Sekretaris dalam Mendukung Kinerja Administrasi dan Humas**

**Nevy, Nina Oktarina**

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Universitas Negeri Semarang

nevy2002@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.276>

QRCBN 62-6861-1770-599

### **ABSTRAK**

Seiring perkembangan zaman, organisasi *modern* menuntut adanya perubahan pada peran sekretaris. Dari yang awalnya hanya melakukan fungsi administrasi tradisional menjadi posisi strategis yang berperan mendukung kinerja administrasi dan kehumasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis apa saja tugas sekretaris dalam dua fungsi utama organisasi dan merumuskan strategi optimalisasi peran tersebut. Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa sekretaris memiliki peran penting dalam mengelola informasi, mengefisiensi sistem administrasi dan mendukung kegiatan humas seperti: komunikasi dengan pihak eksternal dan menguatkan citra suatu organisasi atau perusahaan. Beberapa faktor yang mendukung optimalisasi adalah peningkatan kompetensi SDM, peran aktif dalam komunikasi strategis dan dukungan teknologi. Sementara faktor yang menghambat optimalisasi adalah beban kerja yang melebihi kapasitas, kurangnya pelatihan dan lemahnya struktur organisasi yang mendukung peran sekretaris. Penelitian ini membahas strategi optimalisasi tugas sekretaris dalam mendukung kinerja administrasi dan humas, serta menekankan pentingnya pemberdayaan sekretaris sebagai mitra manajemen. Implikasi dalam penelitian ini meliputi: perbaikan kebijakan

pengelolaan SDM, penguatan fungsi humas pada institusi dan pengembangan kurikulum untuk pendidikan vokasional sekretaris.

**Kata Kunci:** sekretaris, administrasi, humas, optimalisasi, peran strategis

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, tugas sekretaris dalam suatu organisasi khususnya pada instansi pemerintahan, perusahaan swasta maupun lembaga pendidikan semakin mengalami perubahan yang cukup signifikan. Sekretaris memiliki peran yang cukup kompleks dalam melakukan tugas administrasi dan kehumasan. Peran sekretaris bukan hanya menjalankan fungsi administratif rutin seperti: kegiatan pengarsipan, penjadwalan dan dokumentasi, melainkan turut berkontribusi dalam mendukung efektivitas komunikasi internal dan eksternal organisasi. Optimalisasi peran ini menjadi kunci untuk memastikan kelancaran proses administrasi serta pencitraan positif melalui aktivitas kehumasan yang terstruktur dan profesional.

Administrasi *modern* menuntut efisiensi, kecepatan dan ketepatan dalam pengambilan keputusan, yang hanya dapat dicapai jika tugas-tugas sekretaris dijalankan secara optimal. Demikian pula, bidang hubungan masyarakat (humas) sangat membutuhkan dukungan sekretaris untuk menjaga kesinambungan komunikasi internal dan eksternal, menangani korespondensi profesional serta menyusun materi publikasi. Namun dalam praktiknya, banyak organisasi masih belum memaksimalkan potensi sekretaris sebagai penghubung strategis antara manajemen, administrasi, dan humas. Masih terdapat berbagai kendala dalam melakukan tugas sekretaris, seperti alur komunikasi yang tidak tepat, kurangnya pemahaman tentang fungsi kehumasan yang strategis, dan rendahnya pemanfaatan teknologi informasi. Beberapa hal tersebut yang menyebabkan sekretaris terjebak dalam pekerjaan teknis yang berulang sehingga output nilai tambah pada kinerja administrasi dan kehumasan berkurang secara menyeluruh.

Optimalisasi tugas sekretaris yang menggabungkan aspek administrasi dan kehumasan sangat diperlukan. Sekretaris dipandang sebagai *knowledge worker* yang berperan penting dan berkontribusi strategis dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Optimalisasi dapat dilakukan dengan cara memanfaatkan teknologi digital, pemerataan kompetensi dan mengembangkan peran sekretaris sebagai komunikator yang strategis, tujuannya agar sekretaris dapat berperan sebagai fasilitator komunikasi organisasi yang mampu mengelola relasi dengan publik secara profesional.

Beberapa penelitian terdahulu terkait peran sekretaris menunjukkan bahwa sekretaris memiliki peran yang sangat krusial dalam mendukung efektivitas organisasi. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Yusmaneli & Irwan Sahputra, 2020) yang menyatakan bahwa kompetensi sekretaris dalam penguasaan teknologi informasi berkorelasi positif terhadap efisiensi kerja administrasi. Sementara itu, riset (Erika Novita Sari, 2024) membuktikan bahwa pelatihan komunikasi internal yang terbuka dan berbasis teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi kerja serta meningkatkan kinerja suatu organisasi atau perusahaan. Akan tetapi sebagian besar penelitian masih memfokuskan diri pada aspek kompetensi individu atau teknologi pendukung, dan belum banyak yang secara eksplisit mengkaji optimalisasi peran sekretaris secara holistik dalam konteks sinergi antara administrasi dan humas sebagai satu kesatuan fungsional. Masih terdapat kekosongan kajian pada aspek optimalisasi tugas sekretaris yang dapat berperan strategis dalam mendukung fungsi humas, terutama dalam kehumasan organisasi publik dan lembaga sekolah yang memiliki dinamika layanan dan komunikasi yang kompleks. Penelitian yang ada masih belum mengintegrasikan pendekatan manajemen, teknologi dan keterampilan interpersonal yang diperlukan dalam konteks *modern*.

Organisasi *modern* perlu memperkuat fungsi humas dan mengefisienkan operasional administrasi sebagai persiapan dalam menghadapi tantangan globalisasi dan digitalisasi. Sekretaris sebagai peran utama dalam manajemen informasi dan komunikasi perlu diperkuat oleh pendekatan sistematis

dan strategis dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang optimal. Oleh karena itu penguatan peran sekretaris perlu diteliti dan dikembangkan dengan sangat mendesak sebagai penghubung yang strategis. Tanpa intervensi berbasis penelitian, potensi sekretaris akan terus dikesampingkan dan organisasi akan kehilangan sumber daya pendukung yang krusial.

## **METODE**

Metode penulisan artikel ini adalah dengan menggunakan kajian literatur terkait topik optimalisasi tugas sekretaris dalam mendukung kinerja administrasi dan humas.

## **PEMBAHASAN**

### **Peran Sekretaris**

Sekretaris adalah pegawai yang berperan membantu pimpinan dalam melaksanakan tugas administratif, koordinasi dan komunikasi. Sekretaris berperan sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional suatu organisasi atau perusahaan. Namun seiring perkembangan zaman, sekretaris tidak hanya berperan dalam melaksanakan tugas administratif, melainkan juga melaksanakan fungsi manajerial, teknologi dan komunikasi organisasi.

Sekretaris memiliki fungsi strategis untuk menjaga informasi internal dan eksternal organisasi. Dalam teori *modern office management* dijelaskan bahwa sekretaris profesional yang *modern* harus berperan menjadi *information manager*, *communication gatekeeper* dan *organizational memory* (Arnold Kransdorff, 1998).

### **Fungsi Sekretaris dalam Proses Administrasi**

Administrasi merupakan proses yang berkaitan dengan pengelolaan kegiatan untuk mencapai tujuan secara efisien, tertib dan sistematis. Kegiatan administrasi mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengarahan terhadap pekerjaan. Kegiatan ini dilakukan setiap hari dan bersifat rutin agar kegiatan operasional suatu organisasi berjalan dengan lancar (George R. Terry dan Leslie W. Rue, 2023).

Dalam sistem administrasi organisasi, sekretaris merupakan salah satu bagian yang integral. Awalnya tugas sekretaris hanya melakukan pengarsipan, surat menyurat, dan membuat jadwal agenda. Namun dalam konteks administrasi *modern*, sekretaris juga terlibat dalam pengambilan keputusan administratif, koordinator lintas divisi dan pemanfaatan aplikasi digital perkantoran.

Optimalisasi fungsi sekretaris dalam administrasi dapat dilakukan dilakukan dengan cara berikut:

1. Meningkatkan kemampuan dalam manajemen waktu dan agenda pimpinan. Sekretaris harus mampu mengatur waktu pimpinan, dengan cara mengatur prioritas kegiatan, menyusun jadwal harian, mingguan, bahkan bulanan agar pimpinan menggunakan waktu dengan efisien, serta memberikan pengingat agar pimpinan tidak melewatkan agenda penting dan terhindarkan dari bentrokan jadwal.
2. Memanfaatkan teknologi digital untuk kegiatan administratif. Pemanfaatan teknologi akan mempermudah dan mempercepat proses administrasi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menggunakan perangkat lunak perkantoran seperti: *Microsoft* atau aplikasi manajemen proyek, mengelola arsip digital menggunakan *software* agar dokumen mudah diakses dicari, berkomunikasi dengan pihak eksternal melalui *email* dan aplikasi pesan lainnya. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pekerjaan administratif menjadi lebih efisien, cepat dan akurat.
3. Berperan aktif dalam memonitoring dan mengevaluasi proses administrasi. Sekretaris harus bisa mengidentifikasi kendala dalam prosedur pengadministrasian agar pekerjaan tidak terhambat, lalu menyusun laporan evaluasi secara berkala tentang efisiensi dan efektivitas kerja administratif, serta mengusulkan perbaikan apabila ditemukan ketidakefisienan. Peran aktif tersebut akan membantu organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan mencapai tujuan.

Beberapa fungsi tersebut akan mendukung produktivitas pimpinan dan mencerminkan profesionalisme dari sekretaris

itu sendiri.

### **Fungsi Kehumasan (*Public Relation*)**

Hubungan Masyarakat (Humas) adalah fungsi manajemen yang bertugas membangun dan memelihara hubungan baik yang saling menguntungkan antara organisasi/perusahaan dengan publik (Scott M. Cutlip dan Allen H, 2012). Humas merupakan salah satu bagian organisasi atau perusahaan yang memiliki tugas dalam mengelola, membangun dan menjaga komunikasi yang baik antara pihak internal dan eksternal. Kegiatan humas dilakukan secara terencana dan berkelanjutan agar tercipta citra positif organisasi di mata masyarakat melalui komunikasi yang efektif sehingga kepercayaan dengan publik, mitra dan media akan meningkat. Humas juga bertanggungjawab dalam menyampaikan informasi organisasi secara jelas dan transparan, serta mengelola komunikasi apabila terjadi konflik atau isu negatif. Humas diharuskan menjaga reputasi organisasi melalui berbagai kegiatan sosial, media, dan program tanggung jawab sosial.

Sekretaris seringkali menjadi *face of organization* dan bertugas dalam berinteraksi dengan pihak eksternal atau publik. Sebagai humas, sekretaris bertanggung jawab menerima tamu, berkomunikasi dengan pihak eksternal, menyusun dokumen eksternal, hingga melaksanakan acara atau kegiatan institusional.

### **Kontribusi Sekretaris dalam Fungsi Kehumasan**

Salah satu tujuan humas adalah membangun citra positif suatu organisasi atau perusahaan dengan cara menjaga hubungan dan komunikasi yang baik dengan publik. Opini publik sangat penting bagi humas, karena dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan menyempurnakan hal-hal yang kurang baik. Sekretaris sebagai pihak yang dekat dengan pimpinan dan pihak eksternal, memiliki peluang yang besar sebagai perantara perpanjangan tangan dari unit humas.

Berikut adalah beberapa peran sekretaris dalam kehumasan:

1. Sebagai penghubung antara pimpinan dengan publik.

Sekretaris sebagai humas berperan menyampaikan pesan dan informasi dari pimpinan ke pihak eksternal (masyarakat, media, tamu atau lainnya) begitupun sebaliknya. Penyampaian informasi harus dilakukan secara jelas dan professional.

2. Menangani krisis informasi. Apabila organisasi atau perusahaan terlibat isu atau konflik, sekretaris dapat membantu humas dengan membuat pernyataan resmi dan klarifikasi, mengatur komunikasi atau menyusun jawaban atas pertanyaan media atau publik.
3. Membantu menyusun dan menyebarkan informasi resmi. Sekretaris dapat membantu tim humas dalam membuat siaran *pers*, menulis surat, membuat undangan atau dokumen kehumasan yang dibutuhkan.
4. Mengelola komunikasi pada *platform* digital atau media sosial resmi organisasi. Keuntungan dari adanya *platform* digital adalah perusahaan dapat melakukan penyebaran informasi tanpa perlu melakukan kontak langsung dengan publik. Sekretaris dapat membantu tim humas menjalin kontak dengan media mitra atau jurnalis untuk konfirmasi peliputan acara atau menyampaikan undangan *pers*.
5. *Face of the organization*. Sekretaris sebagai wajah organisasi berperan dalam menghadapi publik dan menyambut tamu dengan sikap yang ramah namun tetap professional demi menjaga citra positif organisasi.
6. Mengatur jadwal dan kegiatan kehumasan. Sekretaris dapat membantu menyusun *rundown* acara seperti: jadwal kunjungan penting, pertemuan dengan media, seminar dan lain sebagainya.
7. Mengarsipkan dan mengelola dokumen kehumasan. Semua dokumen kehumasan seperti: surat, berita media, dokumentasi foto dan laporan perlu disimpan dengan baik dan rapi agar mudah dilakukan pencarian kembali dan menghindari kerusakan dokumen.

Meskipun peran sekretaris dalam kehumasan cukup penting, masih banyak sekretaris yang belum cakap dan belum dibekali kemampuan komunikasi yang strategis dan *public relations* yang memadai. Peran sekretaris dalam kehumasan tidak hanya sebagai pendukung, namun sangat penting dan

diperlukan dalam melakukan komunikasi dengan pihak eksternal dan menjaga citra positif perusahaan.

### **Strategi Optimalisasi Tugas Sekretaris dalam Mendukung Kinerja Administrasi Humas**

Optimalisasi mengacu pada proses yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi atau peran tertentu. Dalam konteks ini, optimalisasi peran sekretaris dapat diatasi oleh manajemen strategis dan teori Sumber Daya Manusia. Optimalisasi tugas dalam suatu organisasi berhubungan erat antara kompetensi kemampuan individu dan kebutuhan peran pekerjaan. Hal ini terdiri dari: pelatihan berkelanjutan, penggunaan teknologi, dan penguatan struktur serta budaya pekerjaan pendukung. (Michael Armstrong, 2020)

Teori lain mengenai optimalisasi *Role Theory* (Daniel Katz dan Robert L. Kahn, 1978) menjelaskan bahwa seseorang dapat memainkan peran optimal ketika ada kejelasan dalam peran (*role clarity*), dukungan lingkungan kerja (*role support*), dan harapan terhadap peran terpenuhi (*role expectation*).

Di era modern seperti sekarang, peran sekretaris perlu dioptimalkan untuk mendukung dua aspek penting dari organisasi, yaitu, administrasi yang kegiatannya meliputi: korespondensi, pengelolaan data, pembuatan jadwal, kearsipan dan koordinasi internal, serta humas yang kegiatannya meliputi: komunikasi dengan pihak eksternal, peliputan, publikasi, penerimaan tamu dan meningkatkan citra positif organisasi.

Strategi optimalisasi tugas sekretaris dalam mendukung kinerja administrasi dan humas:

1. Meningkatkan kompetensi sekretaris. Apabila kompetensi sekretaris meningkat, maka meningkat pula kualitas layanan yang diberikan kepada pimpinan dan juga publik, selain itu sekretaris akan selalu siap menjadi komunikator dan mendukung kegiatan humas dengan kredibel. Implementasi bisa dilakukan dengan cara pelatihan rutin dan juga *workshop*. Pelatihan rutin yang diberikan dapat berupa pembelajaran administrasi *modern*, protokoler, korespondensi, kearsipan digital dan manajemen acara. Sementara *workshop* humas dapat berupa pembelajaran

menulis siaran *pers* yang baik dan benar, pengelolaan media sosial organisasi, dan tata cara berkomunikasi krisis.

2. Melakukan transformasi digital dalam administrasi dan komunikasi. Contoh transformasi digital dalam administrasi dapat berupa penggunaan sistem *e-filing* untuk mengarsipkan dokumen, dan penggunaan aplikasi digital untuk membuat jadwal dan *reminder*. Sementara transformasi digital dalam humas dapat berupa penyebaran informasi kepada publik melalui *platform email* yang profesional dengan menggunakan *template* surat yang resmi dan notulensi. Manfaat dari transformasi digital ini adalah dapat mencegah adanya kerusakan atau kehilangan pada data yang penting, mempercepat layanan administrasi, dan mempermudah penemuan kembali dokumen yang dibutuhkan.
3. Memahami etika dan *public relations*. Karena sekretaris merupakan wajah organisasi bagi pihak eksternal maka pemahaman etika dalam bermasyarakat sangat penting. Sekretaris yang memahami etika dalam berinteraksi sehari-hari, secara otomatis akan membentuk citra positif organisasi. Sekretaris disarankan mempelajari dan melatih etika dalam berkomunikasi, dan diharapkan dapat memahami prinsip kehumasan seperti: transparansi dan berupaya menjaga reputasi organisasi atau perusahaan.
4. Mendukung manajemen krisis komunikasi. Hal yang dapat dilakukan sekretaris dalam mendukung manajemen krisis komunikasi adalah memiliki *script* yang siap digunakan kapan saja untuk komunikasi darurat. Oleh sebab itu, sekretaris diharapkan dapat berpikir kritis dan tanggap untuk mengatasi hal-hal yang terjadi diluar rencana. Lalu apabila terdapat konflik dengan pihak eksternal, sekretaris dapat membantu menyusun tanggapan atau klarifikasi atas isu yang terjadi, kemudian tanggapan tersebut dapat diberikan ke tim humas atau pimpinan untuk dipublikasikan.
5. Mengevaluasi dan memonitoring kinerja sekretaris. Kegiatan monitoring dapat dilaksanakan dengan cara melakukan penilaian secara berkala dengan mempertimbangkan aspek kecepatan layanan, koordinasi

dengan lintas unit dan akurasi data. Pemberian *feedback* dari pimpinan dan humas juga akan berpengaruh terhadap kinerja sekretaris, pemberian *feedback* akan mendorong peningkatan kualitas kerja dan membantu sekretaris memahami kekuatan dan kekurangan yang perlu ditingkatkan.

6. Menyamakan sinergi antara sekretaris, administrasi dan humas. Apabila sinergi antara sekretaris, administrasi, dan humas sama maka tidak akan terjadi miskomunikasi dalam acara, pelaporan dan publikasi. Sekretaris juga akan tahu kapan harus terlibat dalam mendukung promosi kegiatan humas. Untuk mencapai tujuan tersebut, hal yang perlu dilakukan adalah mengadakan rapat koordinasi antar unit setiap minggu atau setiap bulan. Selain itu, sistem kolaborasi berbasis *software* juga dapat dilakukan agar sekretaris dapat meng-*update* apa saja informasi terbaru dari humas, seperti: rilis berita atau agenda media.
7. Menerapkan standar layanan prima. Layanan prima dapat meningkatkan kepuasan publik dan juga *stakeholder* yang sedang berinteraksi langsung dengan organisasi/perusahaan. Kepuasan tersebut akan meningkatkan efisiensi dan citra profesional organisasi di mata publik. Sekretaris harus bersikap ramah, sopan, dan menghormati pihak eksternal, memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, memberikan layanan yang cepat tanpa mengurangi kualitas dan memberikan solusi yang tepat dan efisien terhadap masalah pelanggan. Untuk mewujudkan hal tersebut, sekretaris harus dilatih secara berkala untuk menjaga kualitas dan menjaga standar layanan agar tetap tinggi dari waktu ke waktu.
8. Menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk sekretaris dan humas. SOP adalah panduan kerja yang mengatur alur kerja kolaboratif antara sekretaris dan humas. SOP bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, menyelaraskan ide dan pemikiran, sebagai efisiensi dan profesionalisme serta agar konsisten dalam melakukan komunikasi.

Optimalisasi tugas sekretaris bukan hanya bertujuan untuk mempercepat tugas administratif, namun juga meningkatkan

fungsi sekretaris sebagai penghubung strategis dalam melakukan komunikasi organisasi. Sekretaris dapat menjadi mitra aktif bagi administrasi dan humas serta menjadi penopang reputasi organisasi apabila mendapat dukungan keterampilan digital, etika, manajemen hubungan dan keterampilan komunikasi.

### **Pentingnya Pemberdayaan Sekretaris dalam Mendukung Kinerja Administrasi dan Humas**

Sekretaris sebagai mitra manajemen perlu diberdayakan dengan baik karena memiliki peran yang strategis dalam mendukung efektifitas dan keberhasilan organisasi atau perusahaan. Hal yang dapat dilakukan adalah:

1. Mendukung dalam pengambilan keputusan-keputusan yang cepat dan tepat. Sekretaris memiliki pemahaman yang luas terhadap kondisi internal dan kondisi eksternal, sehingga dapat membantu dalam memutuskan suatu perkara dengan cepat dan akurat. Hal tersebut akan membantu mempercepat proses analisis dan implementasi kebijakan serta meningkatkan kualitas dalam mengambil keputusan manajerial.
2. Membantu meningkatkan efisiensi operasional manajemen. Sekretaris yang diberdayakan dengan baik mampu menyelesaikan tugas secara sistematis, sehingga akan mengurangi beban kerja pimpinan dan meningkatkan produktivitas organisasi.
3. Dapat meningkatkan profesionalisme dan citra positif organisasi. Kualitas organisasi yang baik di mata publik dicerminkan oleh peran sekretaris yang profesional, karena sekretaris merupakan pihak pertama yang berinteraksi dengan pihak eksternal, sehingga sekretaris dapat membangun kepercayaan publik dan meningkatkan citra positif terhadap organisasi atau perusahaan.

Pemberdayaan sekretaris dapat memberikan dampak baik terhadap manajemen. Berikut adalah dampak positif dari kontribusi sekretaris:

Tabel 1. Pemberdayaan Sekretaris dan Dampak terhadap Manajemen

<b>KONTRIBUSI SEKRETARIS</b>	<b>DAMPAK TERHADAP MANAJEMEN</b>
Menjadi penghubung antar pihak	Komunikasi organisasi berjalan lancar
Meningkatkan citra organisasi	Kepercayaan publik lebih tinggi
Menunjang protokol dan krisis	Organisasi tangguh menghadapi tantangan
Mendukung efisiensi kerja	Pimpinan lebih fokus terhadap hal strategis
Menyediakan informasi yang akurat	Keputusan lebih cepat dan tepat

### **Faktor Pendukung Optimalisasi Tugas Sekretaris dalam Mendukung Kinerja Administrasi dan Humas**

1. Kompetensi sekretaris. Sekretaris yang kompeten akan mempermudah tercapainya optimalisasi. Strategi optimalisasi tidak akan berhasil apabila sekretaris tidak mampu mempelajarinya. Kemampuan profesional sekretaris perlu dikembangkan secara berkelanjutan agar sekretaris dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Bentuk kompetensi yang dibutuhkan oleh sekretaris:

- a. Administratif. Terdiri dari kemampuan dalam manajemen waktu dan kegiatan, kemampuan melakukan korespondensi, pengarsipan, penulisan surat resmi dan notulensi rapat.
- b. Kehumasan. Terdiri dari kemampuan dalam memahami dasar-dasar *public speaking*, pemahaman etika kehumasan dan penyusunan *press release*.
- c. Komunikasi. Terdiri dari kemampuan dalam menyampaikan informasi dengan jelas, dan rinci serta sopan dan profesional.
- d. Teknis. Kemampuan dalam menggunakan aplikasi atau *software* perkantoran dan sistem manajemen dokumen

digital.

Cara meningkatkan keempat kompetensi tersebut adalah dengan mengikuti seminar atau pelatihan profesional, belajar mandiri dan melakukan praktek secara rutin, atau mengikuti kegiatan sertifikasi profesi sekretaris dan kehumasan. Apabila sekretaris kompeten, maka kualitas *output* kerja akan meningkat, baik pada aspek administratif atau kehumasan. Sekretaris juga akan menjadi sumber daya yang multifungsi yang dapat mendukung pimpinan maupun unit lain dan mampu beradaptasi dengan perubahan tuntutan kerja.

2. Dukungan teknologi. Di era digital, pemanfaatan *hardware* atau *software* berbasis teknologi informasi digunakan untuk menunjang kecepatan, ketepatan dan kelancaran dalam pelaksanaan tugas-tugas sekretaris dan humas. Teknologi akan mempermudah kegiatan administrasi seperti: pengarsipan dan penemuan kembali dokumen. Bagi humas, teknologi sebagai saluran komunikasi dua arah yang luas dan fleksibel dapat mempercepat komunikasi internal dan eksternal perusahaan. Dukungan teknologi akan menghemat waktu dan tenaga sehingga lebih efisien, meningkatkan aksesibilitas data dan informasi secara *real time* dan dapat di-*update* dimana saja, serta meminimalisir kesalahan manusia.
3. Peran aktif dalam berkomunikasi. Sekretaris harus berkenan untuk terlibat secara aktif dalam proses komunikasi, baik kepada pimpinan maupun dengan *staff* atau publik. Beberapa peran aktif sekretaris dalam berkomunikasi adalah membangun relasi dengan pihak internal dan eksternal, menginformasikan aktivitas pimpinan ke humas dan menjadi penghubung antara pimpinan dengan media massa ketika sedang ada acara. Kompetensi yang diperlukan sekretaris dalam berkomunikasi adalah dapat melakukan komunikasi verbal dan non-verbal sehingga dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan profesional. Sekretaris juga harus bisa memahami informasi dan kebutuhan dari lawan bicara serta dapat menyesuaikan gaya komunikasi. Manfaat dari aktif berkomunikasi adalah citra sekretaris sebagai wakil organisasi akan terlihat profesional dan

komunikatif. Selain itu aktif berkomunikasi dapat menghindari miskomunikasi yang akan merugikan organisasi, melancarkan arus informasi antara sekretaris dan humas

### **Faktor Penghambat Optimalisasi Tugas Sekretaris dalam Mendukung Kinerja Administrasi dan Humas**

Sekretaris seringkali menghadapi tantangan dalam menjalankan perannya, tantangan tersebut dapat menghambat efektivitas kerja khususnya dalam mendukung fungsi administrasi dan kehumasan. Berikut adalah beberapa hal yang menghambat optimalisasi tugas sekretaris:

1. Kurangnya pelatihan

Pengembangan kompetensi teknis dan interpersonal sekretaris akan terhambat apabila sekretaris tidak mendapatkan pelatihan yang cukup. Kurangnya pelatihan membuat sekretaris cenderung melakukan tugas secara konvensional dan tidak adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan peran strategis. Pelatihan yang dapat dilakukan sekretaris adalah mempelajari etika komunikasi profesional dalam menyampaikan informasi ke pihak eksternal, memahami protokol humas dan manajemen organisasi, dan rutin mempraktikkan keterampilan administrasi digital seperti: penggunaan *software* dan *hardware*.

2. Beban kerja yang terlalu tinggi dan tidak proporsional

Sekretaris seringkali mendapat tugas yang terlalu banyak, tidak proporsional, dan merangkap ke berbagai fungsi yang seharusnya menjadi tanggungjawab unit lain. Beban kerja tersebut tentu saja melebihi kapasitas dan tidak sebanding dengan sumber daya yang dimiliki oleh sekretaris. Tingginya beban kerja akan berdampak pada tingkat stress dan kelelahan kerja yang tinggi, penurunan kualitas kerja akibat *multitasking* yang terlalu berlebihan, dan terlambat menyelesaikan tugas-tugas yang penting. Beberapa hal tersebut tentu saja akan mengganggu fokus dan produktivitas sekretaris, sehingga sekretaris tidak optimal dalam mendukung fungsi administrasi dan kehumasan yang memerlukan perhatian khusus.

### 3. Lemahnya struktur organisasi yang mendukung peran sekretaris

Peran sekretaris dalam struktur organisasi harus didefinisikan dengan jelas agar tidak terjadi kebingungan tanggung jawab dan wewenang. Bentuk kelemahan struktur organisasi dapat berupa kurangnya komunikasi dan koordinasi antara sekretaris dengan bagian administrasi dan kehumasan, tidak ada standar operasional prosedur yang mengatur dan menjelaskan secara rinci tentang tugas sekretaris, serta kedudukan sekretaris tidak dianggap sebagai mitra kerja yang strategis, melainkan hanya petugas administratif pasif. Lemahnya struktur ini akan merugikan peran sekretaris. Sekretaris akan menjadi terpinggirkan dan kurang terlibat dalam proses pengambilan dan penerapan keputusan yang berkaitan dengan kegiatan administrasi dan kehumasan.

Dalam usaha mengoptimalkan peran sekretaris, organisasi atau perusahaan harus mengatasi ketiga penghambat tersebut melalui pelatihan rutin, pemerataan beban kerja yang disesuaikan dengan kemampuan sekretaris, dan memperjelas struktur organisasi untuk memperkuat posisi dan fungsi sekretaris secara profesional dan strategis.

### **Solusi dalam Mengoptimalkan Tugas Sekretaris dalam Mendukung Kinerja Administrasi dan Humas**

Terdapat beberapa solusi yang dapat dilakukan dalam mengoptimalkan tugas sekretaris, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan kebijakan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia. Perbaikan kebijakan dapat dilakukan melalui penempatan sekretaris sesuai kompetensi, mengembangkan karir sekretaris dengan jelas, melakukan evaluasi kinerja yang objektif secara berkala dan memberi pelatihan secara berkala.
2. Mengembangkan kurikulum Pendidikan Vokasional Sekretaris. Kurikulum Pendidikan Vokasional Sekretaris harus diperbarui sesuai dengan kebutuhan dunia kerja masa kini, dengan cara melakukan integrasi

teknologi digital seperti: memasukkan pelatihan *software* administrasi, penggunaan media sosial dan manajemen dokumen digital. Lalu melakukan pembelajaran berbasis praktik, menguatkan *soft skills* dan memasukkan mata pelajaran komunikasi dan protokoler. Kurikulum yang adaptif dan relevan dapat menghasilkan lulusan Vokasional Sekretaris yang siap menghadapi dunia kerja dan melakukan tugas administrasi dan kehumasan secara profesional.

Menguatkan fungsi humas pada institusi. Dikarenakan sekretaris sering menjadi garda terdepan dalam berkomunikasi dengan pihak eksternal, maka penguatan fungsi humas pada sekretaris perlu dilakukan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyusunan struktur organisasi yang jelas, pengembangan standar operasional prosedur, melibatkan sekretaris secara aktif dalam kegiatan kehumasan, dan memanfaatkan teknologi informasi dengan maksimal. Dengan menguatkan fungsi humas dan melibatkan sekretaris, maka citra positif dan profesional organisasi atau perusahaan akan terbangun dengan sendirinya.

## **PENUTUP**

Optimalisasi dan pemberdayaan sekretaris dalam mendukung kinerja administrasi dan humas sangat diperlukan. Sekretaris memiliki peran strategis yang tidak terbatas pada fungsi administrasi saja, melainkan juga berperan signifikan dalam mendukung fungsi kehumasan suatu organisasi atau perusahaan. Peran dan tugas sekretaris dalam kegiatan administrasi meliputi: pengelolaan dokumen, pengarsipan, korespondensi, komunikasi internal dan mengorganisasikan kegiatan rutin yang mendukung efisiensi operasional. Sementara peran dan tugas sekretaris dalam kehumasan adalah menyusun materi komunikasi organisasi, sebagai komunikator dengan pihak eksternal, serta sebagai *face of the organization* ketika melakukan interaksi dengan pihak luar.

Strategi optimalisasi peran sekretaris dapat dicapai dengan cara meningkatkan kompetensi sekretaris, menerapkan teknologi digital, melakukan pemberdayaan pada

struktur organisasi, melakukan evaluasi dan monitoring kinerja sekretaris serta meningkatkan dukungan manajerial. Beberapa faktor pendukung optimalisasi peran sekretaris adalah kompetensi sekretaris itu sendiri, pemakaian teknologi digital dan aktif dalam berkomunikasi. Sementara faktor yang menghambat adalah kurangnya pelatihan yang didapat sekretaris, beban kerja yang terlalu banyak dan tidak proporsional serta struktur organisasi yang lemah.

Dalam melakukan optimalisasi tentu saja dibutuhkan pendekatan sistemik dan sinergis dengan melibatkan beberapa unsur seperti: manajemen organisasi, transformasi budaya kerja dan kebijakan Sumber Daya Manusia. Selain itu, dukungan komitmen dari pimpinan, peningkatan kompetensi individu, dukungan regulasi dan restrukturisasi sistem organisasi juga diperlukan dalam melakukan pengoptimalan tugas sekretaris. Sekretaris memiliki peran yang sangat penting dalam menjalin kelancaran komunikasi dan penjagaan citra positif organisasi, oleh sebab itu investasi dalam mengoptimalkan tugas sekretaris merupakan investasi jangka panjang yang akan menguntungkan organisasi dalam mencapai keberhasilan administrasi dan kehumasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnold Kransdorff. (1998). *Corporate Amnesia: Keeping Know-How in the Company*. Butterworth Heinemann.
- Daniel Katz dan Robert L. Kahn. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Erika Novita Sari, dkk. (2024). *Strategi Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Staf Sekretariat DPRD Kota Medan*. 8, 135–142.
- George R. Terry dan Leslie W. Rue. (2023). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Michael Armstrong. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.).
- Samodra, F. P. (2025). *Fungsi Sekretaris: Peran Krusial dalam Menunjang Efektivitas Organisasi*. Liputan6.
- Scott M. Cutlip dan Allen H. (2012). *Cutlip and Center's Effective Public Relations* (Glen M. Broom dan Bey-Ling Sha (ed.);

- 11th ed.). Pearson Education.
- Yusmaneli & Irwan Sahputra. (2020). *1. Analisis Kompetensi Teknologi yang Dibutuhkan oleh Staf Administrasi dan Kesekretariatan pada Perusahaan-Perusahaan di Era Digital*.
- Nurmiyati Ressa, Juharni, S. B. (2024). *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar*. 2.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5152>
- Ruslan, R. (2002). *Manajemen Humas & Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Dr. Dwi Suryanto, SE, M. (2025). *Peran dan Deskripsi Pekerjaan Seorang Sekretaris*.
- Waluyo. (2017). *Pentingnya Kecerdasan Dalam Peningkatan Profesionalisme Sekretaris Dalam Melaksanakan Tugas*. 1.
- Putri, A. (2022). *Peran Sekretaris Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja*.
- Hutapea, T. dan J. Y. (2021). *Peran Peran Sekretaris Dalam Membantu Pimpinan di Perusahaan*. 4.
- The Liang Gie. (1992). *Administrasi Perkantoran Modern*.