

# EFISIENSI

## KAJIAN ILMU ADMINISTRASI

Peran Typer Shark Deluxe sebagai Media Pembelajaran Mengetik Cepat bagi Calon Sekretaris (*Daimatun Nafiah*). Halaman 1-13.

Sekretaris sebagai Praktisi *Public Relations* dalam Organisasi (*Rumsari Hadi Sumarto*). Halaman 14-30.

Unjuk Kerja Sistem Kearsipan Elektronik PSPAP (*Purwanto, Arwan Nur Ramadhan*). Halaman 31-65.

Pentingnya Guru dalam Pengembangan Minat Belajar Bahasa Inggris (*Chusnu Syarif Diah Kusuma*). Halaman 66-84.

Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (In Kristiyanti). Halaman 85-97.

Model Elektronik Arsip (E Arsip) Pembelajaran Berbasis Virtual dan Microsoft Access Pada SMK Program Keahlian Administrasi Perkantoran (Agung Kuswantoro). Halaman 98-110.

Penguasaan Keterampilan Mengajar Mahasiswa Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Pada Mata Kuliah Pembelajaran Mikro Tahun 2015. (Siti Umi Khayaton Mardiyah, Sutirman, Arwan Nur Ramadhan). Halaman 111-139.

JURNAL PRODI P. ADP	Volume XIII Nomor 2	EDISI Agustus 2015	Halaman 1 - 139	ISSN 1412-1131
------------------------	------------------------	-----------------------	--------------------	-------------------



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

Alamat: Karangmalang Yogyakarta, 55281, Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274) 554902

Website : <http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi> | e-mail : [efisiensi@uny.ac.id](mailto:efisiensi@uny.ac.id)

---

## **REDAKSI**

- Ketua Dewan Redaksi** : Djihad Hisyam, M.Pd.
- Sekretaris Redaksi** : Siti Umi Khayatun Mardiyah, M.Pd.
- Anggota Redaksi** : Joko Kumoro, M.Si.  
Muslikhah Dwihartanti, M.Pd.  
Arwan Nur Ramadhan, M.Pd.
- Sekretariat** : Isti Kistiananingsih, S.Pd.
- Alamat Redaksi** : Program Studi Pendidikan Administrasi  
Perkantoran, Jurusan Pendidikan Administrasi,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri  
Yogyakarta.
- Kampus Karangmalang Yogyakarta 555281.  
Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274) 554902
- Website :  
<http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi>  
Email: [efisiensi@uny.ac.id](mailto:efisiensi@uny.ac.id)

*Redaksi menerima tulisan masalah ilmu administrasi. Redaksi berhak menyingkat dan mengedit tulisan yang akan dimuat tanpa mengubah substansi isinya. Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah swt, Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan kekuatan sehingga Jurnal Efisiensi volume XIII Nomor 2 Edisi Bulan Agustus 2015 ini dapat diterbitkan. Jurnal ini berisi tujuh artikel yang relevan dengan bidang studi administrasi perkantoran.

Pada jurnal edisi ini membahas teknologi yang diterapkan dalam perkantoran yaitu peran Typer Shark Deluxe sebagai media pembelajaran yang ditulis oleh Daimatun Nafiah. Kajian pada teknologi yang lain disampaikan oleh Purwanto dan Arwan Nur Ramadhan terkait dengan unjuk kerja sistem kearsipan elektornik yang dikembangkan untuk mendukung dalam perkuliahan. Agung Kuswanto juga menyampaikan hal yang tidak jauh berbeda yaitu model elektornik arsip guna mengembangkan pembelajaran berbasis vitual. Dari sisi pendidikan, Siti Umi Khayatun Mardiyah, dkk melakukan kajian tentang penguasaan keterampilan mengajar mahasiswa. Tema yang sama disampaikan oleh Chusnu Syarifa Diah Kusuma tentang pentingnya guru dalam pengembangan minat belajar bahasa Inggris. Dari sudut pandang lain, Rumsari Hadi S menyampaikan tentang peran sekretaris sebagai praktisi *public relations* dalam organisasi.

Demikian sekapur siri pengantar penerbitan edisi Agustus 2016 ini. Bagi pembaca, Selamat membaca.

Pimpinan Redaksi

Djihad Hisyam.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Redaksi .....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi .....	iv
1. Peran Typer Shark Deluxe sebagai Media Pembelajaran Mengetik Cepat bagi Calon Sekretaris (Daimatun Nafiah)	1
2. Sekretaris sebagai Praktisi Public Relations dalam Organisasi (Rumsari Hadi Sumarto).	14
3. Unjuk Kerja Sistem Kearsipan Elektronik PSPAP (Purwanto, Arwan Nur Ramadhan)	31
4. Pentingnya Guru dalam Pengembangan Minat Belajar Bahasa Inggris (Chusnu Syarifa Diah Kusuma)	66
5. Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Iin Kristiyanti)	85
6. Model Elektronik Arsip (E Arsip) Pembelajaran Berbasis Virtual dan Microsoft Access Pada SMK Program Keahlian Administrasi Perkantoran (Agung Kuswantoro)	98
7. Penguasaan Keterampilan Mengajar Mahasiswa Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Pada Mata Kuliah Pembelajaran Mikro Tahun 2015 (Siti Umi Khayatun Mardiyah, Sutirman, Arwan Nur Ramadhan)	111
8. Rambu-rambu Teknis Penulisan untuk Efisiensi	140

## SEKRETARIS SEBAGAI PRAKTIISI PUBLIC RELATIONS DALAM ORGANISASI

Rumsari Hadi Sumarto  
*hrumsari@yahoo.com*

### ABSTRAK

Keberadaan sekretaris sebagai seseorang yang membantu pimpinan menjadikan sekretaris harus harus banyak berinteraksi dengan orang lain baik internal organisasi maupun orang di luar organisasi. Oleh karena itu, sekretaris harus mampu merepresentasikan dirinya sebagai praktisi *Public Relations* pada suatu organisasi. Hal tersebut dilakukan agar sekretaris dapat mendukung organisasi mendapat pengakuan dan kepercayaan publik. Penting dipahami oleh sekretaris bahwa citra organisasi harus dimaknai dengan benar oleh sekretaris agar pihak lain tidak berpersepsi negatif terhadap suatu organisasi. *Public Relations* sangat berkaitan dengan citra mengingat ranah *Public Relations* berkisar pada usaha untuk mendapat pengakuan yang baik dari publik. *Public Relations* berkaitan dengan suatu karya untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu organisasi. Oleh karena itu, apabila sekretaris dapat mempresentasikan dirinya dengan baik, otomatis persepsi pihak lain terhadap organisasi menjadi positif dan pada akhirnya dapat meningkatkan citra organisasi.

***Kata Kunci: Sekretaris, Praktisi Public Relations, Citra Organisasi***

## Pendahuluan

Sekretaris merupakan seseorang yang membantu pimpinan dalam suatu organisasi. Sebagai konsekuensinya, sekretaris harus banyak berinteraksi dengan orang lain baik internal organisasi maupun orang di luar organisasi. Hal tersebut tidak mengherankan karena pimpinan merupakan sosok yang sering dicari dan ingin ditemui terutama oleh pihak eksternal mengingat salah satu fungsi pimpinan adalah sebagai *decision maker*. Namun demikian, mengingat tugas pimpinan tidak hanya menerima tamu saja tetapi banyak tugas lain yang harus dikerjakan pimpinan, maka sosok sekretaris berperan sebagai mediator antar tamu atau rekan kerja dengan pimpinan. Bahkan sekretaris harus mampu membuat keputusan apakah tamu tersebut dapat dialihkan ke pejabat lain, atau ditangani sendiri. Tidak hanya bertemu secara tatap muka, percakapan melalui telepon juga menjadi konsumsi sehari-hari sekretaris dengan pihak

lain yang ingin berbicara dengan pimpinan. Dalam melakukan kegiatan tersebut, performa sekretaris dalam menangani tamu dan telepon sering dijadikan salah satu indikator penilaian citra organisasi secara keseluruhan. Tidak jarang citra organisasi menjadi negatif karena perilaku dan sikap sekretaris yang kurang bersahabat dengan orang lain. Citra organisasi biasanya dikaitkan dengan *Public Relations*. Sekretaris dalam hal ini sebagai praktisi *Public Relations* bagi organisasi seyogyanya mampu mempresentasikan diri sebaik-baiknya agar citra organisasi tetap baik atau tetap positif di mata publik

## *Public Relations*

*Public Relations* biasanya berhubungan dengan pencitraan. Dengan demikian, fokus perhatiannya pada bagaimana seseorang atau organisasi mempresentasikan dirinya sehingga pihak lain dapat berpersepsi negatif atau positif atas kesan yang diberikan. Bill Canton (Soemirat dan Elvinaro

Ardianto 2012: 111 - 112), mengemukakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.

Dengan demikian, penting dipahami bahwa citra organisasi harus dimaknai dengan benar oleh sekretaris agar pihak lain tidak berpersepsi negatif terhadap suatu organisasi. *Public Relations* sangat berkaitan dengan citra mengingat ranah *Public Relations* berkisar pada usaha untuk mendapat pengakuan yang baik dari publik.

Menurut Howard Bonham (Soemirat dan Elvinaro Ardianto 2012: 13), *Public Relations* adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi/perusahaan.

Denny Griswold (Soemirat dan Elvinaro Ardianto 2012: 12) mengemukakan bahwa *Public Relations* adalah fungsi

manajemen yang mengevaluasi publik, memperkenalkan berbagai kebijakan dan prosedur dari suatu individu atau organisasi berdasar kepentingan publik, dan membuat perencanaan dan melaksanakan suatu program kerja dalam upaya memperoleh pengertian dan pengakuan publik.

*Public Relations* pada dasarnya berhubungan dengan penciptaan pengertian yang lebih baik tentang suatu organisasi dalam rangka untuk memperoleh kepercayaan dan pengakuan publik. Suatu organisasi akan mendapat kepercayaan dan pengakuan publik bila individu dalam organisasi turut berkontribusi untuk meraih kepercayaan publik dan memperoleh pengakuan tersebut.

Definisi tersebut tentunya juga relevan kaitannya dengan sekretaris di mana sekretaris adalah orang yang bekerja pada suatu organisasi dan posisinya sebagai orang yang dekat dengan pimpinan serta menjadi ‘pintu gerbang’ bagi tamu atau pegawai lain yang akan menemui pimpinan. Tidak

hanya sekedar menjadi pintu gerbang, tetapi sekretaris berperan sebagai ‘filter’ bagi pihak lain yang ingin bertemu dengan pimpinan. Sebelum mereka menemui pimpinan, mereka pasti akan berhadapan dengan sekretaris. Bagaimana agar pihak lain memberi pengakuan terhadap suatu organisasi, salah satu kunci utamanya adalah bagaimana cara sekretaris berkomunikasi dan berperilaku saat menjadi filter bagi pihak lain. Tidak menutup kemungkinan hubungan kerja menjadi retak karena ‘sikap’ sekretaris yang over protektif terhadap pimpinan sehingga tamu kesulitan untuk melakukan kerja sama dengan pimpinan. Dengan demikian, sekretaris harus mampu menampilkan performanya sebagai orang yang memiliki kapasitas dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Pengakuan publik terhadap organisasi akan terdeskripsi melalui segala perkataan dan sikap yang dilakukan sekretaris.

Sekretaris perlu memperhatikan segala hal yang

dilakukan seperti cara berbicara, cara memandang orang lain, cara merespon, cara bersikap dan berperilaku dan hal tersebut menjadi kunci bahwa seorang akan merasa nyaman berada dekat dengan sekretaris dan menghargai pelayanan yang diberikan sekretaris. Dengan demikian, sekretaris pada dasarnya juga berkontribusi dalam memberikan pelayanan yang optimal dan mampu menciptakan hubungan yang harmonis dengan seseorang atau organisasi lain. Secara tidak langsung juga, sebenarnya sekretaris turut andil dalam meningkatkan citra suatu organisasi.

### **Fungsi, Peran dan Tugas *Public Relations* bagi Sekretaris sebagai Praktisi Publik Relations**

Fungsi *Public Relations* secara umum adalah menumbuhkan hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya dalam rangka menciptakan opini publik yang menguntungkan organisasi.

Menurut Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 55 - 56) fungsi *Public Relations* adalah mengabdikan kepada kepentingan umum, memelihara komunikasi yang baik dan menitikberatkan pada moral dan tingkah laku yang baik

Ditambahkan oleh Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 46), *Public Relations* memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah organisasi, terutama jika organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas. Hal tersebut dikarenakan *Public Relations* merupakan salah satu *front liner* penting dalam berkomunikasi dengan masyarakat.

Fungsi humas ke luar menurut Wursanto (2006: 316) adalah:

1. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan masyarakat yang ada di luar organisasi
2. Menciptakan opini publik yang baik tentang organisasi di mata masyarakat.

3. Mendorong publisitas yang obyektif, di mana humas harus menyebarkan informasi tentang organisasi kepada pihak di luar organisasi secara sistematis sehingga masyarakat mengetahui organisasi tersebut.

Berkaitan dengan opini, menurut Wursanto (2006: 316) opini publik adalah pandangan, pendapat, pikiran atau pendirian masyarakat terhadap citra organisasi. Ditambahkan juga oleh Wursanto (2006: 318) bahwa pekerjaan sekretaris sering berhubungan dengan tugas pekerjaan hubungan masyarakat.

Menurut Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2012: 104), opini publik adalah kumpulan pendapat individu terhadap masalah tertentu yang mempengaruhi suatu kelompok orang. Ditambahkan juga oleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2012: 109), bahwa akar dari opini adalah persepsi. Persepsi ditentukan oleh faktor seperti latar belakang budaya, pengalaman masa lalu, nilai yang dianut dan berita yang berkembang.

Dengan demikian, fungsi secara umum dari *Public Relations* adalah penciptaan opini publik melalui sikap dan perilaku yang baik dari insan organisasi sehingga dapat terepresentasi dengan baik dan dapat memberi manfaat bagi organisasi demi keberlangsungan suatu organisasi.

Sekretaris selayaknya dapat membina hubungan yang harmonis dengan publiknya baik dengan pegawai dalam organisasi ataupun dengan publik eksternal guna menciptakan opini publik yang dapat meningkatkan citra organisasi. Bila pihak eksternal menginginkan informasi tentang suatu organisasi, sekretaris dapat menjadi media informasi untuk memberi penjelasan tentang keberadaan organisasinya. Tidak menutup kemungkinan juga bila suatu organisasi dilanda issue negatif, sekretaris dapat turut membantu meluruskan berita ‘miring’ tersebut sesuai dengan kapasitasnya sebagai pembantu pimpinan.

Bila berkaitan dengan fungsi sekretaris, maka fungsi

sekretaris secara umum pada dasarnya adalah membantu pimpinan dan menjaga kerahasiaan organisasi. Dengan posisi sekretaris sebagai pembantu pimpinan, maka konsekuensinya adalah sekretaris banyak bersinggungan dengan tugas-tugas yang mayoritas berinteraksi dengan pihak lain. Berbagai macam karakter dari setiap individu sangat perlu dipahami sekretaris sehingga sekretaris tidak salah langkah dalam menangani suatu permasalahan. Bila sekretaris tidak jeli dan peka untuk memahami karakter seseorang serta tidak mampu menampilkan performatannya dengan baik, maka dampaknya adalah terjadi kebuntuan dalam berkomunikasi dan pada akhirnya menimbulkan kesan negatif dari seseorang terhadap sekretaris. Sekretaris harus mampu menerima keberadaan pihak lain baik dengan seseorang yang angkuh, seseorang yang bersikap sebagai raja atau seseorang yang sering memaksakan keinginannya. Sekretaris tetap tidak boleh terbawa emosi dengan sikap

mereka yang kurang menyenangkan. Terhadap publik intern sesama pegawai, sekretaris harus tetap ramah dan tidak merasa lebih tinggi dari mereka karena posisi sekretaris dekat dengan pimpinan. Oleh karena itu, bila rekan kerja ingin menemui pimpinan tetapi tidak dapat bertemu, sekretaris dapat memberikan solusi kapan waktu yang tepat untuk menemui pimpinan. Dengan demikian, sekretaris perlu memahami berbagai macam karakter dari seseorang. Dengan pemahaman yang benar, maka tidak ada kesan negatif dari pihak lain terhadap sekretaris dan organisasi. Sekretaris harus mampu menjalankan perannya sebagai praktisi *Public Relations* bagi organisasinya. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana bahwa *Publik Relations* menentukan kesan positif sebuah organisasi di mata masyarakat dan hubungan dengan masyarakat akan menentukan cara organisasi tersebut bersosialisasi di

tengah-tengah masyarakat (2015: 46).

Tidak jarang pula pihak lain ingin mengetahui rahasia organisasi ataupun rahasia pimpinan. Mereka sering memancing sekretaris untuk berkata apa adanya tentang organisasinya. Bila sekretaris kurang piawai berbicara dan kurang mampu menjawab secara diplomatis, maka secara tidak sadar sekretaris akan terbawa arus komunikasi dan membuka rahasia yang tidak seharusnya pihak lain mengetahuinya. Apabila rahasia tersebut merupakan sesuatu hal yang tidak layak untuk dikonsumsi publik namun sudah terekspos di khalayak umum, maka secara tidak langsung akan mencederai citra organisasi. Oleh karena itu, sekretaris harus mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu menjawab secara diplomatis segala hal yang ingin diketahui pihak lain tentang suatu organisasi.

Berkaitan dengan peran *Public Relations*, menurut Hubeis, dkk (2012: 146 – 148), peran *Public Relations* adalah:

1. *Communication Technician*, dalam hal ini *Public Relations* diarahkan untuk berperan menulis. Peran lebih diarahkan ke penulisan *tools* dan mengimplementasikan program.
2. *Expert Prescriber*, Praktisi sebagai *pendefinisi problem*, pengembang program dan memiliki tanggung jawab penuh untuk mengimplementasikannya.
3. *Communication Facilitator*, *Public Relations* sebagai *pendengar setia* dan broker informasi. Mereka sebagai penghubung, interpreter dan mediator antara organisasi dan publiknya. Mereka mengelola *two way communication* dengan cara membuka rintangan komunikasi yang ada atau yang terjadi. Para pelaku menempatkan dirinya sebagai sumber informasi dan sebagai kontak antara organisasi dan publiknya
4. *Problem Solving Facilitator*, *Praktisi Public Relations* berkolaborasi dengan manajer lain untuk

mendefinisikan dan memecahkan masalah. Mereka menjadi bagian dalam manajemen strategis perusahaan. Melalui peran ini, praktisi *Public Relations* menjadi paham spirit setiap program baik motivasi maupun tujuan mengapa program dilaksanakan.

Menurut Rosady Ruslan (Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana 2015: 56), peran *Public Relations* adalah sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi dengan publik, membina *relationship* yaitu berupaya membina hubungan positif dan saling menguntungkan dengan pihak publik, *back up pariwisata* yaitu sebagai pendukung dalam pariwisata organisasi dan membentuk *corporation image* yaitu berupaya menciptakan citra bagi organisasi.

Sedang peran sekretaris menurut Hendarto dan FX. Tulusharyono (2003: 6) adalah sebagai penjaga/beranda perusahaan, filter atau pengelola informasi, asisten pribadi pimpinan, pemegang rahasia,

penghubung/humas dan perawat.

Peran tersebut sangat berkaitan dengan peran *Public Relations* yaitu sekretaris dapat berperan sebagai komunikator atau *communication facilitator* pada suatu organisasi saat berinteraksi dengan orang lain. Sekretaris diharapkan dapat memecah gap komunikasi saat kontak dengan pihak lain. Sekretaris juga dapat menjadi sumber informasi apabila pihak eksternal membutuhkan informasi yang diinginkannya. Peran ini berkaitan dengan posisi sekretaris sebagai pengelola informasi. Pihak eksternal sering meminta informasi kepada sekretaris karena menganggap sekretaris mengetahui hampir semua informasi yang ada dalam organisasi karena posisinya dekat dengan pimpinan. Dengan demikian, sekretaris dapat memberikan informasi yang benar tentang suatu organisasi dan meluruskan informasi yang beredar di masyarakat yang tidak sejalan dengan realita yang ada dalam organisasi.

Adapun tugas *Public Relations* secara umum yang dapat dikaitkan dengan tugas sekretaris pada suatu organisasi menurut Rumanti (2002: 39 – 42) adalah:

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi dan perusahaan, tujuan serta kegiatan yang dilakukan.
2. Memonitor dan merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat.
3. Memperbaiki citra organisasi.
4. Tanggung jawab sosial.
5. Komunikasi.

Informasi yang harus disampaikan kepada orang lain atas perintah pimpinan seyogyanya juga disampaikan kepada orang tersebut. Tidak jarang pimpinan melimpahkan beberapa informasi untuk disampaikan kepada relasinya di saat pimpinan tidak dapat

bertemu langsung. Dengan demikian, sekretaris dapat menjadi media penyampai informasi dari pimpinan kepada pihak lain. Sekretaris juga harus sering memonitor informasi dari publik atau masyarakat tentang organisasi dan menyampaikan kepada pimpinan. Misalnya ketika ada komplain dari seseorang kepada organisasi yang dituangkan dalam surat pembaca di harian surat kabar tertentu, maka sekretaris tidak dapat mengabaikan komplain tersebut dan sesegera mungkin menyampaikan kepada pimpinan kemudian berkoordinasi dengan rekan kerja untuk menanggapi komplain tersebut. Bagaimanapun pimpinan sangat mengharapkan informasi yang berkaitan dengan organisasinya baik berita negatif atau positif sehingga dapat dijadikan umpan balik antara organisasi dengan publiknya.

Menurut Sumarto dan Lukas Dwiantara, tugas atau pekerjaan sekretaris pada umumnya berkisar pada tugas rutin, khusus dan bersifat

kreatif (2008: 6). Tugas rutin antara lain menerima tamu, bertelepon, membuat surat, mengelola surat, mengelola arsip, mengelola kas kecil, mengatur jadwal kegiatan pimpinan dan penyusunan laporan. Tugas atau pekerjaan sekretaris yang bersifat khusus diantaranya mempersiapkan rapat, dan mempersiapkan perjalanan dinas pimpinan. Sedang tugas bersifat kreatif dilakukan sekretaris untuk meningkatkan kualitas dirinya seperti peningkatan kepribadian, atau peningkatan pengetahuan dan kecakapan lainnya. Tugas yang dilakukan sekretaris mayoritas berhubungan dengan pihak lain yang membutuhkan strategi komunikasi yang baik. Sosok yang dihadapi sekretaris adalah sosok yang hidup dan memiliki karakter dan bukan benda mati yang dapat direkayasa atau bahkan dimanipulasi sesuai keinginan sekretaris sehingga perlu keahlian dalam berkomunikasi.

Bila dikaitkan dengan antara tugas *Public Relations* dan tugas sekretaris, maka

dapat ditarik suatu benang merah bahwa tugas *Public Relations* secara umum dapat langsung dikaitkan dengan tugas sekretaris terutama dalam menerima telepon dan tamu, menjalin hubungan dengan relasi pimpinan, konsumen, korespondensi dan lain-lain. Tugas tersebut membutuhkan keahlian dan kepiawaian dalam berkomunikasi. Sekretaris harus mampu meyakinkan publik tentang sesuatu hal dan membuat pihak lain yakin dengan apa yang dikatakan sekretaris. Saat menerima tamu, tidak hanya komunikasi verbal yang mendukung keberhasilan komunikasi tetapi juga dilengkapi dengan komunikasi non verbal. Sedang pada saat bertelepon, kemampuan berbicara sekretaris mutlak dibutuhkan terutama saat menjawab pertanyaan dari publik yang menyudutkan organisasi. Untuk berkomunikasi melalui korespondensi, sangat dibutuhkan kemampuan sekretaris menuangkan gagasan tertulis dengan sopan, singkat tetapi jelas dan lengkap serta tidak menyinggung

perasaan pihak lain. Sekalipun sekretaris menyusun surat penolakan, tetapi penolakan tersebut disampaikan secara halus dan sopan.

### **Syarat Sekretaris sebagai Praktisi *Public Relations***

Sebagai seorang yang menjadi “pintu gerbang” atau filter bagi pihak lain yang akan menemui pimpinan, tentunya dibutuhkan sosok sekretaris yang handal dan mampu menjaga citra organisasi melalui perilaku dan ucapan saat menjalin interaksi dengan orang lain atau dengan relasi kerja. Hal ini penting dipahami oleh sekretaris sehingga sekretaris setidaknya perlu memiliki kriteria tertentu yang signifikan mendukung tugas sekretaris pada suatu organisasi terutama perannya sebagai praktisi *Public Relations*.

Ada lima kompetensi dan kredibilitas *Public Relations Officer* menurut Hubeis, dkk (2012: 153 – 154), yaitu:

1. Seni berkomunikasi, yaitu kemampuan menjadi pendengar dan menyampaikan

pendapat atau pandangannya secara tertulis dan lisan dialogis

2. Kemampuan mengorganisir. Kemampuan ini tidak hanya menjadwalkan pertemuan, memprogram acara pertemuan tetapi justru mengantisipasi komunikasi dua arah yang subur sekalipun dengan kritik yang tajam tetapi bersahabat
3. Kemampuan bergaul dengan publik, yaitu ketrampilan tukar pikiran dialogis dengan berbagai publik dari segala lapisan
4. Integritas pribadi. Integritas mencuat karena dapat diandalkan dan tidak memihak dalam menyajikan informasi, membangun respek karena profesionalismenya
5. Memiliki kualifikasi seorang manusia yang kreatif, mampu memecahkan masalah, dan imajinasi untuk membuat komunikasi dwi arah dengan berbagai publik

Sedang menurut Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2012:

159 – 160), kualifikasi profesi *Public Relations* adalah:

1. *Ability to communicate* (kemampuan berkomunikasi), berarti mampu dan berusaha memahami dan bersikap toleran kepada setiap orang yang dihadapinya.
2. *Ability to organize* (kemampuan mengorganisasi), dalam arti kemampuan manajerial yang dapat mengelola program *Public Relations* mulai dari *fact finding, planning, communicating* dan *evaluating*.
3. *Ability to get on with people* (kemampuan bergaul), yaitu kemampuan menciptakan *net working* (jaringan) dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan organisasi atau kegiatan *Public Relations* itu sendiri. Dalam membina relasi tentunya terjalin *take and give* antara keduanya dan terjadi hubungan yang sinergi antara *Public Relations* dan berbagai unsur publik yang tetap berlandaskan integritas profesi.

4. *Personal integrity* (berkepribadian jujur). Kejujuran tetap melandasi seorang yang menjadi profesi *Public Relations Officer* karena aspek ini dapat membentuk kredibilitas (kepercayaan) orang lain terhadap *Public Relations* maupun perusahaan.
5. *Imagination* (memiliki imajinasi yang kuat). Profesi *Public Relations* harus orang yang penuh gagasan atau ide-ide, mampu memecahkan problem yang dihadapi, mampu menyusun rencana yang orisinal dan dapat mengembangkan imajinasi untuk melahirkan kreativitas kerjanya

Sekretaris sebagai praktisi *Public Relations* harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang handal. Kemampuan berkomunikasi di sini tidak hanya kemampuan sekretaris berbicara, tetapi juga kemampuan sekretaris untuk mendengar. Bila ada seseorang yang ingin berbicara dengan sekretaris, sekretaris harus siap mendengarkan sekalipun

sekretaris sedang sibuk melakukan tugas. Sekretaris juga diharapkan tidak menyela pembicaraannya saat orang lain berbicara. Sekretaris dapat berbicara dengan antusias baik saat mendengarkan dan saat berbicara. Sekretaris dapat mengekspresikan kepedulian untuk mendengarkan pada saat seseorang menyatakan kekecewaannya. Sekretaris juga dapat memanfaatkan komunikasi nonverbal saat berkomunikasi dengan pihak lain. Misal dengan mata yang berbinar, senyum yang menarik, dan mimik muka yang sungguh-sungguh mendengarkan lawan bicara. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, orang lain akan bersikap positif terhadap respon yang diberikan sekretaris.

Pada kemampuan mengorganisir, sekretaris sebagai praktisi *Public Relations* harus memiliki kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan, melaksanakan dan memonitor-nya sampai *event* tersebut selesai. Sekretaris sering ditugaskan pimpinan untuk

mengelola suatu kegiatan, misalnya sekretaris ditugaskan pimpinan mengorganisir pertemuan yang diselenggarakan di luar organisasi, atau mengorganisir *special event* organisasi yang berkolaborasi dengan praktisi *Public Relations* lainnya. Bila pimpinan akan mengadakan perjalanan dinas, sekretaris mampu mempersiapkan segalanya sehingga pimpinan tinggal melaksanakan perjalanan dinas tanpa harus berpikir lagi masalah akomodasi, transportasi dan lainnya. Salah satu kunci sukses kemampuan mengorganisir adalah sekretaris mampu melakukan koordinasi dengan pihak lain sehingga tanpa ada yang merasa diperlakukan tidak adil atau dijadikan obyek bagi sekretaris. Tidaklah mudah berkoordinasi dengan rekan kerja atau siapapun karena setiap individu memiliki karakter yang beragam. Oleh karena itu, menjadi tantangan bagi sekretaris untuk mampu bersinergi dengan pihak lain baik saat menyampaikan kritik yang membangun atau

argumentasi pada saat mendiskusikan sesuatu hal. Dengan demikian, kemampuan mengorganisir sekretaris dapat ditelaah dari bagaimana sekretaris mampu bekerja sama dalam tim sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik.

Pada kemampuan bergaul, sekretaris tidak mempersoalkan perbedaan yang ada seperti status sosial, usia, pendidikan, suku dan lain-lain, dapat menjadi pendengar yang baik, dan memiliki wawasan luas. Tidak terbantahkan bahwa pihak yang akan bertemu dengan pimpinan berasal dari berbagai macam latar belakang sosial, ekonomi, budaya dan lain sebagainya. Pada saat sekretaris berkomunikasi dengan mereka, tidak menutup kemungkinan terbentuk berbagai macam persepsi tentang keberadaan seseorang dan *judgment* dari sekretaris biasanya sering dilakukan saat berinteraksi dengan pihak lain. Misal suku tertentu akan dipersepsi halus dan sopan, sedang suku yang lain tegas. Tentu saja hal tersebut tidak boleh dilakukan pembiaran

oleh sekretaris sehingga akan mencederai proses komunikasi dengan pihak lain. Di samping itu, sekretaris juga harus mampu berinteraksi dengan siapapun dan interaksi dilakukan berdasar simbiose mutualisme atau saling menguntungkan kedua belah pihak. Dengan demikian, sekretaris tidak hanya mengambil manfaat untuk kepentingan pribadi dan organisasinya, tetapi juga berbagi manfaat bagi pihak lain.

Pada kemampuan berimajinasi dan kreatif, sekretaris harus memiliki gagasan atau ide-ide yang mungkin belum pernah dipikirkan orang lain. Hal ini penting dilakukan mengingat kreativitas sangat perlu dikembangkan terutama untuk organisasi yang berkembang di era global saat ini. Organisasi perlu mencari terobosan baru agar mampu bertahan di era global saat ini. Namun kreativitas yang diciptakan tentu saja tetap pada tatanan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Pada kriteria kejujuran, sangat penting bagi sekretaris memiliki kepribadian yang jujur. Stigma bahwa profesi sekretaris lekat dengan ketidakjujuran kerap dikemukakan publik. Sekretaris memang sering mengatakan sesuatu hal dengan kemasam bahasa yang dipersepsi orang lain sebagai informasi yang tidak jujur. Hal tersebut sebenarnya bukan berarti sekretaris selalu berkata tidak jujur, tetapi sekretaris memang selalu dihadapkan pada suatu situasi dan kondisi yang mengharuskan sekretaris memberi makna ganda pada informasi yang disampaikan. Misalnya pimpinan sedang tidak ingin ditemui tamu, maka informasi yang disampaikan sekretaris adalah pimpinan sedang memimpin pertemuan atau sedang melakukan kegiatan lain yang tidak bisa ditinggalkan atau dialihkan kepada pihak lain. Sangatlah tidak mungkin bagi sekretaris untuk berkata jujur atas situasi dan kondisi yang terjadi sebenarnya. Walaupun demikian, bila informasi kepada pihak lain harus dikatakan

dengan benar, maka sekretaris tidak perlu menutupi informasi yang memang harus diketahui publik.

Selain kriteria di atas, menurut Afdhal, untuk mendukung tugas sekretaris, maka teknologi internet harus dimanfaatkan oleh para profesional *Public Relations* untuk melancarkan komunikasi antara perusahaan dengan para stake holdernya. Bahkan internet pun harus dipakai untuk meningkatkan reputasi perusahaan. Namun demikian, para profesional *Public Relations* harus tetap terbuka dan jujur sebagaimana biasanya (2004: 252). Para profesional *Public Relations* juga harus membuka akses kepada para pengambil keputusan dan tetap mengadakan pendekatan pribadi (Afdhal 2004: 253). Para profesional *Public Relations* harus mendorong manajemen perusahaan dan rekan kerja menjadi paham akan manfaat *Public Relations*.

Pada era modern saat ini, organisasi harus bertindak cepat dalam berkomunikasi dan bereaksi. Strategi

komunikasi harus mencakupnya dalam suatu tatanan yang terintegrasi. Oleh karena itu bagi organisasi yang tumbuh saat ini, pendekatannya pun harus global. Hal ini berarti harus didukung oleh profesional *Public Relations* yang siap dalam semua aspek tidak terkecuali sekretaris. Sekretaris harus mampu memanfaatkan teknologi komunikasi yang ada sehingga dapat mendukung perannya sebagai praktisi *Public Relations* di era global saat ini.

### **Kesimpulan**

Keberadaan sekretaris pada suatu organisasi sebagai sosok yang membantu pimpinan berdampak pada banyaknya pihak yang bertemu dengan sekretaris sebelum pihak lain bertemu dengan pimpinan. Tidak jarang sekretaris menjadi pusat informasi bagi pihak-pihak yang ingin mengetahui tentang keberadaan suatu organisasi. Dengan demikian, sekretaris harus mampu berkomunikasi dengan baik terutama dengan pihak eksternal. Dengan adanya

komunikasi yang baik, secara tidak langsung sekretaris dapat menjadi representasi organisasi dalam berinteraksi dengan pihak lain. Apabila sekretaris dapat mempresentasikan dirinya dengan baik sebagai praktisi *Public Relations*, otomatis persepsi pihak lain terhadap organisasi menjadi positif dan pada akhirnya dapat meningkatkan citra organisasi. Semua yang dilakukan sekretaris pada dasarnya bermanfaat bagi organisasi untuk memperoleh kepercayaan publik.

Oleh karena itu, sekretaris harus mampu membawakan dirinya dengan baik baik melalui sikap dan perkataan dan mampu menjadi jembatan penghubung yang baik antara organisasi dengan pihak lain.

### Daftar Pustaka

- Afdhal, Ahmad Fuad, 2004, *Tips dan Trik Public Relations*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Hendarto, MG. Hartiti dan FX. Tulusharyono, 2003, *Menjadi Sekretaris Profesional*, PPM Jakarta
- Hubeis, Musa, dkk, 2012, *Komunikasi Profesional, Perangkat Pengembangan Diri*, IPB Press, Bogor
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, *Manajemen Public Relations, Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*, Pustaka Setia, Bandung
- Rumanti, Maria Assumpta, 2002, *Dasar-dasar Public Relations*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto, 2012, *Dasar-dasar Public Relations*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Sumarto dan Lukas Dwiantara, 2008, *Sekretaris Profesional*, Kanisius, Yogyakarta
- Wursanto, Ig., 2006, *Kompetensi Sekretaris Profesional*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

### **Biodata**

Rumsari Hadi Sumarto, SIP, MPA, merupakan staf pengajar di ASMI DESANTA, Jl. Wates 99, Kawasan Bayeman Permai, Yogyakarta. Menyelesaikan studi S1 dan S2 di Universitas Gajah Mada pada bidang ilmu Ilmu Administrasi Negara.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI

Alamat: Karangmalang Yogyakarta, 55281. Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274) 554902  
Website : <http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi> | e-mail : [efisiensi@uny.ac.id](mailto:efisiensi@uny.ac.id)

---

**RAMBU-RAMBU TEKNIS PENULISAN UNTUK EFISIENSI**

1. Tulisan merupakan suatu kajian ilmiah tentang masalah administrasi dan belum pernah dipublikasikan pada media lain.
2. Tulisan disusun dengan sistematika ilmiah mencakup unsur-unsur : (a) judul, (b) abstrak (c) pendahuluan tentang masalah yang dibahas, (d) tinjauan secara teoritis dan pembahasan, (e) perspektif baru yang diajukan, (f) kesimpulan, (g) daftar pustaka dan, (h) biodata.
3. Judul tulisan dibuat secara singkat namun menggambarkan substansi isi, sebaiknya tidak lebih dari sepuluh kata.
4. Abstrak yang menggambarkan intisari keseluruhan isi tulisan, disusun secara naratif, kurang lebih 100 kata, diketik satu spasi.
5. Di bawah abstrak ditulis kata kunci.
6. Penunjukan sumber acuan dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Azhar Kasim (1998) menyatakan bahwa
  - b. Senada dengan pendapat Azhar Kasim (1998) bahwa
  - c. ... dikemukakan pula oleh Kristiadi (Azhar Kasim, 1998) kebijakan swastanisasi merupakan ....
7. Penulisan daftar pustaka:
  - a. Azhar Kasim. (nama, tahun, halaman). *Pengukuran Efektivitas dalam Organisasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI & Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial.
  - b. March, J.G. dan J.P.Olsen (ed). 1990. *Ambiguity and Choice in Organization*. Oslo Universitetsforlaget.
8. Biodata penulis dalam narasi, memuat nama lengkap, gelar, tempat dan tanggal lahir, pendidikan terakhir, nama lembaga dan karya ilmiah yang relevan dengan masalah yang dibahas.
9. Nama penulis dan alamat dicantumkan di bawah judul, tanpa gelar.
10. Panjang tulisan 10 sampai 15 halaman kuarto ketik spasi ganda (MS Word, Arial 10), diterima redaksi dalam bentuk print-out dua eksemplar dan CD.

# EFISIENSI

**KAJIAN ILMU ADMINISTRASI**

**Volume XIII, Nomor 2, Agustus 2015**

**ISSN: 1412-1131**

**Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta**

Alamat: Karangmalang Yogyakarta, 55281, Telp. (0274) 586168 Ext. 583 Fax. (0274) 554902  
Website Prodi : <http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi> | E-mail Prodi: [efisiensi@uny.ac.id](mailto:efisiensi@uny.ac.id)