

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kesekretariatan**

##### **2.1.1 Pengertian Kesekretariatan**

Kesekretariatan adalah aktivitas yang dilakukan pada sekretariat yang menunjukkan tata kerja atau proses kerja sekretariat. Menurut Sedarmayanti (2005:3) Kesekretariatan adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh sekretariat. Jadi kesekretariatan menyatakan kegiatan dan tata kerjanya.

Kesekretariatan adalah aktivitas yang dilakukan pada sekretariat yakni menunjukkan tata kerja atau proses kerjanya sekretariat. Dengan demikian, kesekretariatan bersifat aktif dan dinamis dalam kegiatan jasa-jasa perkantoran, terutama yang sangat berkaitan dengan proses administrasi.

Berdasarkan pengertian kesekretariatan di atas, maka dapatlah disimpulkan bahwa kesekretariatan mencakup 3 (tiga) hal:

1. Kesekretariatan merupakan suatu tempat kerja seorang sekretaris.
2. Kesekretariatan adalah kelompok sekretaris atau pegawai yang tugas pokoknya melakukan kegiatan tata usaha.
3. Kesekretariatan adalah bagian dari suatu organisasi yang melakukan kegiatan ketatausahaan untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi.

##### **2.1.2 Pengertian Sekretaris**

Menurut Prayudi Armosudirdjo dalam Serdamayanti (2005:11) Istilah sekretaris dari bahasa Belanda “Secretaris” atau bahasa Inggris “*Secretary*” berasal dari perkataan Latin “*Secretum*” yaitu “Rahasia”. Jadi menyangkut seorang yang bisa dipercaya, seorang yang dapat “menyimpan rahasia”.

Sekretaris organisasi adalah seseorang yang memimpin suatu sekretariat dari suatu perusahaan atau sekretariat dari suatu instansi pemerintah tertentu. Sekretaris organisasi di samping bekerja atas intruksi pimpinan, juga memiliki wewenang untuk membuat rencana organisasi. (Serdamayanti, 2005:13-14)

Sekretaris bukan sekedar pembantu pimpinan, tetapi juga seseorang dengan kualifikasi tugas, pekerjaan, dan tanggung jawab yang sangat tinggi. Seorang pimpinan memiliki tugas dan tanggung jawab besar dalam memimpin dan mengelola organisasi atau perusahaannya.

## **2.2 Tata Usaha**

### **2.2.1 Pengertian Tata Usaha**

Tata Usaha merupakan segenap aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. The Liang Gie (2000: 16). Artinya Tata Usaha merupakan suatu kegiatan yang mengelola administratif perkantoran yang berhubungan dengan surat menyurat atau berkas-berkas serta dokumen kantor.

Tata usaha adalah suatu kegiatan administratif yang dilakukan dalam organisasi kantor dengan menggunakan alat-alat atau fasilitas yang ada dalam kantor yang bersangkutan. Heri Setiawan (2016:172) Secara Etimologis, Tata Usaha adalah kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi, kearah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi.

Sangat besar Peranan Tata Usaha bagi setiap organisasi sehingga Tata Usaha diharapkan memiliki tenaga kerja yang terampil, berpengalaman yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam penggunaan peralatan-peralatan tata usaha yang sudah dilengkapi dengan sebaik-baiknya sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi yang canggih masa kini.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Tata Usaha merupakan suatu penilaian suatu organisasi yang diberikan penyedia layanan atau tenaga kerja di bagian Tata Usaha. Semakin baik hasil kerja suatu instansi maka bisa dikatakan bahwa pelayanan tenaga kerja Tata Usaha sudah optimal, namun sebaliknya jika semakin buruk dan tidak teraturnya hasil kerja suatu organisasi maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tenaga kerja Tata Usaha tersebut belum cukup optimal dalam memberikan suatu pelayanan.

Tata Usaha dapat membantu pucuk pimpinan suatu organisasi dalam membuat suatu keputusan yang tepat karena Tata Usaha sebagai penyedia keterangan-keterangan bagi suatu tindakan-tindakan kontrol dari pimpinan. Sehingga kegiatan kantor dapat berjalan dengan baik dan terstruktur.

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh tata usaha di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan tersebut haruslah pelayanan yang prima yang mempunyai sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat tersebut sehingga dapat dikatakan penyelenggaraan pelayanan tersebut berhasil.

Menurut Gie (2010:16) ada 6 (enam) pola perbuatan tata usaha dalam menyelenggarakan dan menyediakan keterangan yaitu:

1. Menghimpun  
Menghimpun adalah kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang belum ada kemudian siap digunakan apabila diperlukan.
2. Mencatat  
Mencatat beberapa kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis, keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan.
3. Mengolah  
Mengolah adalah kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
4. Mengganda  
Mengganda adalah kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
5. Mengirim  
Mengirim adalah kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.
6. Menyimpan  
Menyimpan adalah kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

### **2.2.2 Pengertian Peranan**

Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan , maka ia menjalankan suatu peranan. Artinya, peranan adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Soerjono Soekanto (2002:243).

Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkankarena suatu jabatan tertentu atau karena adanya suatu kantor yang mudahdikenal kepribadian seseorang mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa dia bekerja tidak sendirian yang mempunyai lingkungan dan setiap saat diperlukan untuk berinteraksi.

### **2.2.3 Peranan Tata Usaha**

Tata Usaha memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu organisasi. Peranan artinya perbuatan atau tindakan yang sesuai dengan fungsi atau tugasnya masing-masing. Menurut Gie (2010:23) secara garis besar tata usaha memiliki 3 (tiga) peranan pokok yaitu:

1. Melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan, keterangan-keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Oleh sebab itu untuk hal tersebut di perlukan data, informasi surat, formulir, pencatatan, penyimpanan, penghimpunan, pengiriman dan pekerjaan lain, yang semuanya yaitu terangkai pada pekerjaan ketatausahaan.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi atas pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat. Dalam hal ini dilakukan pengumpulan, penyediaan, penyajian keterangan-keterangan (data dan informasi) bagi pimpinan guna mengambil keputusan.
3. Melancarkan kehidupan dan perkembangan sesuatu organisasi sebagai suatu keseluruhan kelancaran pelaksanaan suatu organisasi. Banyak organisasi baik di lingkungan pemerintah maupun swasta, dalam menyelenggarakan kegiatannya kurang atau tidak melakukan pencatatan-pencatatan secara cermat dan lengkap. Peranan tata usaha sangat penting bagi suatu organisasi bila keterangan-keterangan yang di perlukan ternyata tidak tersedia karena tidak berfungsinya kegiatan ketatausahaan tidak semata-mata tergantung pada kemampuan manajemen, tetapi sangat dipengaruhi oleh kegiatan di bidang lain seperti kegiatan ketatausahaan. Karena fungsinya yang sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen. Setiap tugas dan pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan tertentu pada suatu instansi pemerintah maupun instansi swasta haruslah didukung dengan pelayanan administrasi yang baik.

Berdasarkan dari 3 (tiga) peranan pokok tata usaha tersebut, terdapat beberapa tugas yang harus dikerjakan pada bagian tata usaha yang merupakan bagian dari peranan tata usaha menurut Mils (1991:8) yang mencakup 9 (sembilan) hal, yaitu:

1. *Filling*, dibuat untuk memudahkan pencarian informasi dan membuat kegiatan perusahaan menjadi lebih efisien.
2. *Data Entry*, merupakan proses menempatkan informasi ke dalam komputer. Proses ini memerlukan juru tik yang mahir.
3. Mencetak, memperbanyak dan menyusun (*printing, copying and collating*), meliputi mengoperasikan peralatan fotocopy, mengganti *catridge* tinta, memasukkan kertas dan memperbaiki kemacetan kertas kecil, mencetak laporan, menyusun dan membuat presentasi atau laporan.
4. Pengetikan (*typing*), yaitu mengetik jenis laporan, surat dan dokumentasi kantor lainnya, bergantung pada tingkat posisi, petugas akan mengerjakan proses ini pada beberapa langkah, baik pengetikan maupun pengoreksiannya serta mengedit dan mengopilasi informasi kedalam dokumen profesionalnya. Pengoperasian komputer dan memiliki pengetahuan tentang berbagai program perangkat lunak menjadi suatu keharusan yang harus dimiliki oleh tenaga kerja tata usaha.
5. Penyimpanan rekaman (*record keeping*), yaitu melakukan proses pencatatan dasar. Pegawai tata usaha harus menyalin informasi yang dikumpulkan dari sumber lain. Pekerjaan administrasi yang lebih tinggi menggunakan informasi untuk membuat laporan seperti catatan, gaji atau laporan keuangan.
6. Menjawab telepon (*answering phone*), keterampilan yang dibuthkan selain mencerminkan sikap profesional dan berada dalam lingkungan yang serba cepat, petugas tata usaha harus mampu menangani beberapa panggilan telepon pada satu waktu.
7. Hubungan dengan penyedia dan pelanggan (*customer and vendor relation*), misalnya melakukan hubungan dengan pelanggan tingkat rendah, terutama di perusahaan kecil. Pegawai akan menghubungi pelanggan jika pembayaran yang diterima perlu diperjelas. Termasuk menindaklanjuti dengan penyedia pada faktur yang belum bayar.
8. Pembukuan (*bookkeeping*), misalnya menangani perjanjian, rekening hutang, piutang dan membuat laporan keuangann. Perusahaan besar memiliki pegawai yang menyelesaikan beberapa tugas ini tetapi melapor ke seorang akuntan.
9. Pembelian dan penerimaan (*purchasing and receiving*), misalnya membeli perlengkapan kantor dan peralatan, meminta dan menerima tawaran untuk pelayanan dan menyelesaikan pesanan pembelian termasuk memantau persediaan barang masuk, menyimpan catatan akurat dari barang yang disimpan di gudang dan kembali memesan persediaan apabila diperlukan.

#### **2.2.4 Kegiatan Tata Usaha**

Kegiatan tata usaha merupakan kegiatan yang berhubungan dengan perkantoran. Salah satu kegiatan tata usaha yang paling sering dikerjakan sebelum melakukan *filling* atau kearsipan adalah menangani surat, yaitu mengerjakan surat-surat masuk dan surat-surat keluar. Umam (2014:39).

Penanganan surat masuk adalah proses pencatatan surat pada buku agenda sampai dengan penyimpanan surat. Sedangkan penanganan surat keluar adalah bagian tata usaha menerima intruksi dari pimpinan untuk membuat surat sampai dengan surat dikirimkan.

#### **2.2.5 Peralatan dan Perlengkapan Penunjang Kegiatan Kantor Tata Usaha**

Peralatan, perlengkapan dan mesin kantor merupakan salah satu alat penunjang hasil kerja yang baik. Kualitas peralatan, perlengkapan dan mesin kantor harus dalam keadaan yang baik dan memadai sehingga dapat memberikan efisiensi yang besar bagi suatu kegiatan organisasi kantor.

Peralatan, perlengkapan dan mesin kantor sangat dibutuhkan dalam menunjang pekerjaan tata usaha. Apabila adanya peralatan, perlengkapan dan mesin kantor yang kurang atau belum cukup memadai maka kegiatan kantor pada tata usaha akan mengalami hambatan dalam penyelesaian suatu pekerjaan atau tugasnya.

Barang perbekalan untuk melaksanakan tata usaha banyak sekali ragam dan jumlahnya seperti misalnya amplop, bak surat, lemari, meja, kipas angin, pulpen, jepitan kertas, lampu, jam dinding dan sebagainya. Serdamayanti (2001:47).

#### **2.2.6 Faktor-faktor dalam Memelihara dan Meningkatkan Penggunaan Mesin Kantor**

Pemeliharaan dan Peningkatan penggunaan mesin kantor dilakukan agar kegiatan kantor yang dijalankan tidak mengalami hambatan dan melancarkan kegiatan kantor. Adapun beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam rangka memelihara dan meningkatkan penggunaan mesin kantor menurut Serdamayanti (2009:53) yaitu:

1. Pemeliharaan (*Maintenance*)  
Perawatan terhadap perlengkapan materil perlu dilakukan agar perlengkapan dapat lebih awet (mengurangi kecepatan rusak).
  2. Reperasi (*Repair*)  
Perbaikan terhadap perlengkapan materil, agar dapat berfungsi lagi sebagaimana mestinya.
  3. Peningkatan (*Betterment*)  
Mengusahakan perlengkapan materil pada kondisi yang lebih baik lagi sehingga umur dan nilai guna mesin akan bertambah.
  4. Penggantian (*Replacement*)  
Mengganti perlengkapan yang telah ada dengan perlengkapan lain yang lebih sesuai/baru.
  5. Penambahan (*Addition*)  
Menambah jumlah perlengkapan yang fungsinya sama, sehingga nilai guna dan perlengkapan yang sejenis dapat bertambah.
- Adapun solusi atas pemeliharaan mesin kantor menurut Assauri

(1998:96) dibedakan menjadi 2 (dua) macam pemeliharaan kantor, yaitu:

1. Pemeliharaan Pencegahan (*Preventive Maintenance*)  
Pemeliharaan pencegahan dilakukan untuk mencegah timbulnya kerusakan-kerusakan yang tidak terduga dan menemukan kondisi atau keadaan yang dapat menyebabkan fasilitas produksi mengalami kerusakan pada waktu digunakan dalam proses produksi. Semua fasilitas produksi yang mendapatkan pemeliharaan pencegahan akan terjamin kelancaran kerjanya dan selalu mengusahakan dalam kondisi atau keadaan yang siap dipergunakan untuk setiap operasi atau proses produksi pada setiap saat.
2. Pemeliharaan Perbaikan (*Breakdown Maintenance*)  
Kegiatan pemeliharaan dan perawatan yang dilakukan setelah terjadinya suatu kerusakan atau kelaianan pada fasilitas atau peralatan sehingga tidak dapat berfungsi dengan baik. Kegiatan pemeliharaan perbaikan ini sering disebut dengan kegiatan perbaikan atau reparasi.  
Pemeliharaan mesin kantor menurut Assauri (1998:96) dibedakan

menjadi 2 (dua) macam pemeliharaan kantor, yaitu:

1. Pemeliharaan Pencegahan (*Preventive Maintenance*)  
Pemeliharaan pencegahan dilakukan untuk mencegah timbulnya kerusakan-kerusakan yang tidak terduga dan menemukan kondisi atau keadaan yang dapat menyebabkan fasilitas produksi mengalami kerusakan pada waktu digunakan dalam proses produksi. Semua fasilitas produksi yang mendapatkan pemeliharaan pencegahan akan terjamin kelancaran kerjanya dan selalu mengusahakan dalam kondisi atau keadaan yang siap dipergunakan untuk setiap operasi atau proses produksi pada setiap saat.

2. Pemeliharaan Perbaikan (*Breakdown Maintenance*)

Kegiatan pemeliharaan dan perawatan yang dilakukan setelah terjadinya suatu kerusakan atau kelaianan pada fasilitas atau peralatan sehingga tidak dapat berfungsi dengan baik. Kegiatan pemeliharaan perbaikan ini sering disebut dengan kegiatan perbaikan atau reparasi.

## 2.3 Administrasi

### 2.3.1 Pengertian Administrasi

Administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Faried Ali (2019:19).

Administrasi secara terminologi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Sedangkan pengertian administrasi dalam arti sempit dikenal dengan istilah tata usaha.

### 2.3.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Riant Nugroho (2017:16). Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Rahmayanty dalam Riant Nugroho (2017:17) ada lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima, yaitu:

1. Regulasi layanan (*servuce regulation*). Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang di tentukan.
2. Fasilitas-fasilitas lainnya (*service facilities*). Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting juga untuk

diperhatikan. Fasilitas atau sarana prasarana pendukung adalah sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Peranan tim pengarah (*advisory team*). Tim pengarah sebagai kontrol penuh terhadap manajemen tertinggi dalam organisasi. Perannya adalah memberikan pengarahan terhadap penyelenggara pelayanan.
4. Mudah, murah, cepat dan manfaat (*simple, cheap, fast and benefit*). Kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kemanfaatan pelayanan adalah menjadi hak warga negara untuk penerimaan pelayanannya.
5. Membudayakan pemberian pelayanan yang baik, melalui kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan, penuh antusias atau gairah, memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan, pelayanan harus memberikan nilai tambah, pelayanan harus diberikan dengan cara yang menarik dan mempunyai kesan yang baik perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal dan pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.

### 2.3.3 Fungsi Pelayanan Administrasi

Menurut Quible (2001:175) fungsi pelayanan administrasi terdiri dari 6 (enam) fungsi yaitu:

1. Fungsi manajerial  
Fungsi manajerial dalam organisasi berkaitan antara lain dengan pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi suatu organisasi.
2. Interpersonal  
Fungsi interpersonal adalah fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan serta keterampilan berhubungan dengan orang lain, seperti mengkoordinasikan tim.
3. Teknis  
Fungsi teknis adalah fungsi yang membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai seperti *familiaritas* dengan beberapa *software*.
4. Rutin  
Fungsi rutin adalah fungsi yang membutuhkan pemikiran minimal seperti pencatatan, pendokumentasian, pengarsipan dan lain-lain.
5. Analisis  
Fungsi analisis adalah fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan.

### 2.3.4 Fungsi Sarana Pelayanan

Menurut Moenir (2010:22) Pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Adapun fungsi pelayanan tersebut antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

#### **2.3.5 Jenis Pelayanan**

Menurut Moenir (2010:19) adapun 2 (dua) macam jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Kedalam  
Pelayanan kedalam bersifat menunjang pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan dibidang produksi, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja, data dan informasi serta pembinaan sistem.
2. Pelayanan Keluar  
Pelayanan keluar merupakan pelayanan kepada orang, kelompok atau informasi yang berkepentingan.