

**PERAN SEKRETARIS DALAM PROSEDUR ADMINISTRASI PENERBITAN IZIN
TINGGAL TERBATAS DAN ETIKA PENERIMAAN TAMU
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I BANDUNG**

Nur Azizah¹

Prodi Administrasi Perkantoran, Politeknik Pajajaran ICB Bandung

Email : nur.azizah@poljan.ac.id

Abstract

The Secretary has an important role in the service, either related to administrative tasks as well as service in the reception. Procedures of the Ministry of administration and the ethics of a good reception can avoid disappointment and dissatisfaction. A Secretary is required to be able to distinguish between providing services and able to exercise his duties, one of which, namely the administrative procedures in the exercise as well as the ethics of reception. The method of this research is a descriptive method. The technique of collecting data through observation of direct observations, interviews with the parties concerned, and the study of literature through his potretan camera, recording, copying and duplicating data. Based on the results of the research, the authors conclude that the role of the Secretary in the administrative procedures of the issuance of a residence permit is limited and the ethics of Immigration Office's reception class I Bandung has been running fine and according with the existing theory, but needs to be improved and good cooperation with the rest of the officers involved to complete its work effectively, efficiently and professionally.

Keywords : *The Role Of The Secretary In Administration, And Guest Service Ethics*

1. PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi ini profesi sekretaris dituntut untuk dapat bekerja dengan cepat dan efisien khususnya dalam membantu pekerjaan pimpinan. Pekerjaan sekretaris saat ini tidak hanya menerima telepon dan menelpon, melakukan agenda surat-menyurat, mengetik surat dan lain-lain yang berurusan dengan administrasi namun kini peran dan pekerjaan sekretaris lebih luas dan dituntut dapat terampil dalam segala macam tugas dan bidang karena sekretaris merupakan tangan kanan dari pimpinan perusahaan sehingga sekretaris juga harus mampu menjaga citra baik perusahaannya (Ardyawin et al., 2020). Selain itu sekretaris harus memiliki pengetahuan yang luas, tidak hanya menyangkut pekerjaannya tentang relasi perusahaannya. Selain tugas administrasi sekretaris juga membantu pimpinan untuk mengambil keputusan maka dari itu wawasan yang luas sangat dibutuhkan oleh seorang sekretaris. Selain cerdas dan berwawasan luas, sekretaris wajib memiliki etika dan paham akan prosedur organisasi/perusahaan itu sendiri karena apabila kurang memahami pekerjaan akan menghambat proses jalannya prosedur. Pentingnya kelancaran prosedur dalam penerimaan tamu dilakukan untuk membuat *customer* ataupun tamu mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang telah diberikan (Wulandari & Djamil HS, 2022).

Etika profesi sekretaris salah satunya adalah dalam menerima tamu, contohnya ramah, berkepribadian menarik dan 5S (senyum, salam, sapa, sopan santun). Kehadiran tamu tidak dapat dihindarkan selama organisasi atau kantor tersebut melakukan interaksi dan menjalin relasi dengan lingkungan (Nafiah, 2016). Kehadiran tamu di suatu organisasi membawa berbagai

kepentingan dan keperluan, misalnya memecahkan permasalahan karena mereka sebagai pelanggan atau *customer*, menjalin kerja sama, ingin menggunakan *output* organisasi tersebut, hendak menggunakan jasa organisasi tersebut, atau hanya sekedar berkunjung saja.

Tamu yang datang baik ke lingkungan organisasi, badan lembaga atau perusahaan adakah orang-orang yang memiliki jabatan dari lembaga maupun sebagai pribadi yang berkunjung ke lembaga lain untuk kepentingan kedinasan maupun kepentingan pribadi, dengan beberapa tugas yang dilakukan dalam proses penerimaan tamu yaitu mulai dari membuat janji, konfirmasi, sampai menerima kedatangan tamu pimpinan di kantor. Tetapi sebagai sekretaris, tidak dapat menerima tamu begitu saja, ada etika dan aturan tersendiri dalam menerima tamu kantor.

Profesi sekretaris di dalam suatu perusahaan merupakan salah satu profesi yang melibatkan banyak aktivitas untuk berinteraksi dengan orang banyak. Oleh karena itu seorang sekretaris selalu berhubungan dengan berbagai macam individu yang masing-masing berbeda latar belakang, berbeda status sosial, berbeda kepentingan, bahkan berbeda kedudukan. Mengingat hal tersebut maka seorang sekretaris dituntut untuk mampu membedakan memberikan pelayanan dan mampu menjalankan tugas-tugasnya salah satunya yaitu dalam melaksanakan prosedur administrasi serta etika penerimaan tamu (Siambaton, 2015).

Kenyataan yang sering terjadi, banyak organisasi atau kantor belum memperhatikan penerimaan tamu secara khusus ataupun pelayanan yang belum optimal karena prosedur administrasi yang tidak berjalan dengan maksimal. Seperti contohnya pada kantor-kantor pemerintahan, salah satunya seperti pada kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Banyak tamu-tamu yang merasa diabaikan karena perbedaan status sosial, pelayanan dalam penerimaan tamu yang berbelit-belit, tidak adanya SOP atau etika penerimaan tamu dan tidak adanya bagian khusus penerimaan tamu sehingga tamu yang berdatangan tidak terkoordinir dengan baik. Sehingga mengakibatkan banyak tamu yang bersikap sewenang-wenang ketika memasuki ruangan tanpa sepengetahuan atau konfirmasi secara jelas oleh pihak kantor sehingga prosedur yang ada berjalan kurang optimal serta kinerja organisasi menjadi tidak efektif.

Kantor Imigrasi yang berorientasi terhadap pelayanan dan jasa perlu meningkatkan kinerja pelayanannya khususnya prosedur administrasi yang mencakup berbagai hal yang berkaitan dengan etika penerimaan tamu, agar tidak adanya rasa kekecewaan serta ketidakpuasan para tamu yang membutuhkan pelayanan jasa tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang menggambarkan suatu kasus atau permasalahan di lapangan sesuai dengan fakta-fakta yang kemudian masalah tersebut dianalisis berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian (Umar, 2013). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan berbagai studi literatur yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membahas sejauh mana peran sekretaris dalam prosedur administrasi penerbitan izin tinggal terbatas dan etika penerimaan tamu di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam pelaksanaan etika penerimaan tamu di Imigrasi Kelas I Bandung sebagai berikut: a. Memberikan pelayanan ramah dan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) misal seperti saat tamu itu datang wajib memberikan pelayanan yang ramah dengan nada dan notasi yang rendah tentunya dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan satu disaat waktu yang bersamaan, selalu dilakukan terus menerus. b. Menanyakan tujuan,

tamu yang datang di kantor wajib ditanyakan perihal tujuan dan kepentingannya dengan konfirmasi yang jelas. c. Mencatat tamu apabila sudah membuat janji sebelumnya, membuat note ataupun catatan perihal tamu yang membuat janji sebelumnya baik konfirmasi tujuan dan waktu pertemuan. d. Membantu pimpinan dalam mempersiapkan berkas atau dokumen yang diperlukan tamu, misalnya tamu yang menghadap disini tamu yang *urgent* ataupun tamu yang mengalami kendala/masalah contohnya tamu yang sakit dan WNA yang dideportasi. e. Membantu pimpinan apabila tidak dapat menerima tamu, dengan memberikan penjelasan dengan baik dan tidak menyinggung perasaan tamu (Hasibuan, 2017).

Peran Sekretaris dalam Prosedur Administrasi Penerbitan Izin Tinggal Terbatas Dikantor Imigrasi Kelas I Bandung meliputi : a. Sekretaris menjadi perantara dalam menyampaikan informasi kepada kasubsi ataupun seksi-seksi yang bersangkutan, b. Sekretaris menyeleksi tamu mana saja yang harus diterima dan mana yang tidak diterima, tentunya dengan mengatur jadwal pertemuan agar tidak bertabrakan dengan pertemuan tamu lainnya. c. Memfilter dan mengelolah informasi guna nya untuk mempermudah pencarian data mengefektifkan jam kerja. d. Sekretaris mejadi pemegang rahasia kepala kantor atau pimpinannya dari pihak yang tidak berwenang untuk mengetahuinya. e. Menjadi perawat atau pelindung dalam hal kesehatan, mengingatkan jadwal makan dan istirahat(Sedianingsih, 2014).

Tanggung Jawab Sekretaris dalam Prosedur Administrasi Penerbitan Izin Tinggal Terbatas Dikantor Imigrasi Kelas I Bandung

1. Sekretaris harus bisa mempertanggung jawabkan tugas individu dan internal organisasi.
2. Sekretaris bertanggung jawab atas kelancaran proses nyapenyelesaian dokumen administrasi hingga selesai dan tentunya menjalankan tugas harus ada konfirmasi dengan kepala kantor.
3. Mempersiapkan/mengecek ulang kelengkapan dokumen tamu dan harus tau mana yang lebih didahulukan untuk dikerjakan berdasarkan penyelesaian yang dijanjikan.
4. Selain harus menjalankan administrasi publik dengan baik, efektif dan efisien.
5. Sekretaris harus bisa menjaga etika dan tetap profesional dalam kondisi situasi apapun baik kepada tamu ataupun pegawai imigrasi

3.2.Pembahasan

Pelaksanaan etika penerimaan tamu di Imigrasi Kelas I Bandung dalam memberikan pelayanan penerimaan tamu di Imigrasi Kelas I Bandung sudah berjalan cukup baik yaitu:

1. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan, dan menyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi kartu/buku tamu.
2. Sebagai penerima tamu hendaknya dapat menjaga pembicaraan, dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan dengan tamu.
3. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkannya dan membantu pimpinan dalam melayani dan membuat perjanjian dengan tamu.
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaan tamu.

Dari kegiatan wawancara tersebut, Penulis menyimpulkan pelaksanaan etika penerimaan tamu di Imigrasi Kelas I Bandung sudah cukup sesuai akan tetapi belum berjalan dengan baik disebabkan oleh kondisi kantor yang masih berada dalam tahap pengembangan, sehingga untuk waktu yang tidak dapat ditentukan. Memberikan pelayanan penerimaan tamu sangat penting baik perusahaan swasta ataupun pemerintahan. Penting disini karena akan memberikan citra baik buruk berpengaruh terhadap perusahaan, hal itu sebaiknya perusahaan sudah selayaknya

memberikan kenyamanan dan memberikan hak kepada tamu demi menjaga hubungan baik kepada masyarakat maupun relasi kantor sehingga mencapai tujuan bersama.

Peran sekretaris dalam prosedur penerbitan izin tinggal terbatas di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sudah sesuai dengan teori yang dipaparkan menurut M.G. Hartiti Hendarto dan Drs. F.X. Tulus Haryono, M.M. (Dianti, 2017) menjelaskan peranan sekretaris yaitu:

1. Penjaga/Beranda Perusahaan
Dalam menerima tamu, sekretaris menyeleksi siapa yang bisa dan tidak bisa bertemu dengan pimpinan, kapan waktunya supaya diatur jadwalnya dan tidak saling bertabrakan.
2. Filter dan Pengelola Informasi
Surat yang masuk dicatat, diatur dan diolah terlebih dahulu. Selanjutnya, sekretaris mencari, mengolah, menyimpan, mengatur, dan bila diperlukan mencari informasi-informasi yang diperlukan pimpinan.
3. *Secret Keeper*/Pemegang Rahasia
Sekretaris yang baik menyadari ia memiliki informasi yang tidak boleh diteruskan kepada pihak yang tidak berwenang mengetahuinya.
4. Penghubung atau Humas
Sekretaris berdiri diantara pimpinan dan pihak lain. Untuk itu sekretaris harus pandai menjabarkan kebijakan pimpinan ataupun menjadi penyampai informasi dari luar.
5. Perawat/Pelindung
Walaupun bersifat pribadi, sekretaris harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan pimpinan termasuk didalamnya menciptakan suasana kerja yang menyenangkan sehingga pimpinan tidak cepat lelah.

Peran sekretaris dalam prosedur administrasi izin tinggal terbatas di Imigrasi Kelas I Bandung sudah cukup optimal dan berjalan dengan baik seperti mengatur jadwal pertemuan dengan pimpinan karena belum ada buku tamu secara khusus disebabkan oleh kondisi kantor yang masih berada dalam tahap pengembangan, sehingga banyak tamu mengeluh menunggu waktu yang cukup lama tanpa ada kepastian waktu yang ditentukan menjadi jam kerja yang tidak kondusif. (Wulandari & Djamil HS, 2022) Akan pentingnya pelayanan penerimaan tamu yang baik dengan meningkatkan dan menjalankan peranannya secara maksimal bukan hanya peran humas saja tetapi kepuasan tamu perlu diutamakan karena bagaimanapun tamu sebagai raja. Kepuasan tamu akan kembali berdampak kepada citra perusahaan/kantor itu sendiri. akan tetapi perlu adanya peningkatan dalam segi tanggung jawab sekretaris itu sendiri, karena tanggung jawab sebagai sekretaris untuk bisa profesional dengan tugas yang ada. Keberhasilan menjalankan prosedur administrasi izin tinggal terbatas, sekretaris menjadi penentu tahap akhir sehingga perlu adanya kerjasama yang baik kepada seluruh petugas yang terlibat untuk menyelesaikan tugasnya dengan efektif, efisien, dan profesional. Hal inilah yang menjadi penilaian bagi para customer mengenai tanggung jawab dalam penyelesaian administrasi izin tinggal terbatas.

4. KESIMPULAN

Prosedur administrasi penerbitan izin tinggal terbatas di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sesuai dengan Pasal 52 Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.02-IZ.01.10 Tahun 1995. Dalam pelaksanaannya sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan prosedur.

Pelaksanaan etika penerimaan tamu di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan teori yang ada, namun pelaksanaannya perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pelayanan yang baik dengan pihak internal (karyawan) dan eksternal (tamu).

Peran dan tanggung jawab sekretaris dalam prosedur administrasi penerbitan izin tinggal terbatas di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yaitu penjaga/beranda perusahaan, filter dan pengelola informasi, *secret keeper*/pemegang rahasia, penghubung atau humas, dan perawat/pelindung. Seorang sekretaris sudah memperhatikan tanggung jawab dalam menjalankan tugas prosedur administrasi yaitu tanggung jawab individu, tanggung jawab internal organisasi, dan tanggung jawab keberhasilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardyawin, I., AM, J., & Lestari, E. A. (2020). Peran Sekretaris Dalam Memperlancar Tugas Pimpinan Pada Dinas Perindustrian Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)*, 1(2). <https://doi.org/10.31764/jiper.v1i2.1745>
- Dianti, Y. (2017). 済無No Title No Title No Title. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Prenada Media. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Hasibuan, A. (2017). Etika Profesi Profesionalesme Kerja. *UISU Press*, 53(9), 1689–1699.
- Nafiah, D. (2016). Optimalisasi Peran Sekretaris Di Era Global Melalui Upaya Pengembangan Diri. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 13(1). <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v13i1.7859>
- Sedianingsih. (2014). *Teori dan Praktek Kesekretariatan*. Pranada Media.
- Siambaton, E. (2015). Etika dan Etiket Profesi Sekretaris Profesional. *Epigram*, 12(1), 35–44.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Alfabeta (ed.)).
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis* (Rajawali (ed.)). Rajawali.
- Wulandari, N., & Djamil HS, M. (2022). Peranan Sekretaris dalam Kelancaran Administrasi pada Kejaksaan Negeri Banda Aceh. *Journal of Law and Economics*, 1(2), 71–76. <https://doi.org/10.56347/jle.v1i2.111>