PERANAN KESEKRETARIATAN DALAM MENDUKUNG KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I PONTIANAK

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

KRISTIO
NIM: E0121221018

Program Studi Kesekretariatan

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERANAN KESEKRETARIATAN DALAM MENDUKUNG KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I PONTIANAK

Diajukan Oleh:

KRISTIO

NIM: E0121221018

Telah disetujui Oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, 15 Januari 2026

Hairil Anwar, SE, M.SI
NIP 196905142007011004

LEMBAR PENGESAHAN

PERANAN KESEKRETARIATAN DALAM MENDUKUNG KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I PONTIANAK

Tanggung jawab Yuridis Pada:

KRISTIO
NIM: E0121221018
Yang Telah Disidangkan

Pada Tanggal, 14 April 2026

Hairil Anwar, SE, M.SI — Pembimbing
NIP. 196905142007011004

Martinus, Sos, M.Si — Penguji
NIP. 197212272006041002

Pontianak, 14 April 2026

Dekan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Kristio
Tempat/Tanggal Lahir	: Menyabo, 25 Juni 2004
Nomor Induk Mahasiswa	: E0121221018
Prodi/Jurusan	: DIII Kesekretariatan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Tanjungpura Pontianak

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang saya tulis ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan di buat oleh orang lain adapun pendapat ataupun kutipan dari orang lain pada Laporan Akhir ini, yang dikutip atau di tulis dengan aturan penulisan berdasarkan kode etik ilmiah.

Pontianak, 19 Desember 2025

Penulis



Kristio

NIM: E012122101

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Melangkah pelan tidak apa, yang penting tidak berhenti”

“Tuhanlah kekuatanku dan perisaiku, kepada-Nya hatiku percaya”

(Mazmur 28:7)

’’Keberasilan datang kepada mereka yang berani menghadapi ketakutan mereka’’

‘’Segala perkara dapat kutanggu di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku’’ Filipi 4:13

PERSEMBAHAN

1. Teristimewa untuk kedua orang tua saya, Bapak Kiliap Rasul dan Ibu Marsalena Rebu. Terima kasih cinta dan sayang yang begitu besar dalam melahirkan, membesarkan, merawat, memenuhi setiap kebutuhan terutama dalam pendidikan dari kecil hingga saat ini. Terima kasih untuk semua perjuangan, kerja keras, dukungan doa, nasehat dan motivasi yang tulus dan ikhlas.
2. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada abang-abang saya, Leo Samuel dan Yosia. Terima kasih atas dukungan, penghiburan, dan semangat yang telah diberikan kepada saya selama mengenyam pendidikan ini, terutama dalam masa jenuh pengerjaan laporan akhir.
3. Kepada kedua sahabat saya, Steven Anugrah Abimayu dan ryandika Dewandha. Terima kasih sudah membantu dan memberikan nasihat serta masukan selama pengerjaan laporan akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Dimana laporan penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul penulisan Laporan Akhir, yang penulis ambil adalah sebagai berikut:

PERANAN KESEKRETARIATAN DALAM MENDUKUNG KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I PONTIANAK

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil PKL, observasi dan beberapa sumber litaratur yang mendukung penulisan ini.

Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenaan dengan itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Bapak Hairil Anwar, SE, M.SI selaku Pembimbing Laporan Akhir. Ungkapan terima kasih dan apresiasi juga penulis sampaikan kepada:

1. Kepada Bapak Dr. Herlan, S.Sos.M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan tinggi di jurusan Kesekretariatan.

2. Bapak Hairil Anwar, SE, M.SI selaku Koordinator Program Studi Kesekretariatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi di jurusan Kesekretariatan.
3. Bapak Martinus, Sos, M.Si selaku dosen penguji saya
4. Staff / karyawan / dosen dilingkungan D3 FISIP UNTAN.
5. Ibu Nani Juliani, S.Pd selaku KASUBBAG Tata Usaha yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan magang di Kantor Balai Pemasyarakatan Kelas I Pontianak.
6. Bapak Catur Sugiharto, S.H selaku mentor penulis selama magang.
7. Staff / Karyawan dilingkungan Kantor Balai Pemasyarakatan Kelas I Pontianak.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempuraan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan para pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak, 19 Desember 2025

Kristio



NIM: E0121221018

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **iiiv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 LATAR BELAKANG 1
1.2 TUJUAN DAN MANFAAT 9
1.2.1 Tujuan Penulisan 9
1.2.2 Manfaat Penulisan 9
1.3 TINJAUAN PUSTAKA 10
1.3.1 Pengertian Peranan 10
1.3.2 Peran kesekretariatan Menurut Teori Peran 12
1.3.3 Pengertian Kesekretariatan 13
1.3.4 Tujuan Administrasi Kesekretariatan 14
1.3.5 Ruang Lingkup Kesekretariatan 15
1.3.6 Deskripsi Kerja Kesekretariatan 16
1.3.7 Fungsi Kesekretariatan 16
1.3.8. Konsep kinerja 18
1.4 METODE PENELITIAN 23
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 23

1.4.2 Teknik Analisis Data 24

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI MAGANG **27**

2.1 Profil Lokasi Magang 27

2.2 Visi dan Misi 28

2.2.1 Visi 29

2.2.2 Misi 29

2.3 Tugas Pokok 29

2.4 Fungsi 29

2.5 Struktur Organisasi 30

2.6 Arti Logo Balai Pemasyarakatan Kelas I Pontianak 32

BAB III PELAKSANAAN PKL **35**

3.1 Deskripsi Pelaksanaan PKL 35

3.2. Analisis Data 49

3.2.1 Peran Kesekretariatan Pada Kantor Balai Pemasyarakatan Kelas I Pontianak 53

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN **65**

4.1 Kesimpulan 65

4.2 Saran 66

DAFTAR PUSTAKA **67**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal masuk PKL……43

Tabel 3.1 loadbook……44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Struktur Organisasi……..30

Gambar 2.6 Logo Bapas……32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi……69

Lampiran 2 persetujuan izin magang……..71

Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Magang ……..72

Lampiran 4 Lembar penilaian DPL……..73

Lampiran 5 Lembar Penilaian Mentor……..74

Lampiran 6 Lembar Rekap Penilaian……..75

Lampiran 7 Sertifikat……76

Lampiran 8 Lembar mentoring dan Evaluasi……77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kesekretariatan memiliki posisi strategis dalam organisasi pemerintahan, termasuk di Kantor Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Kelas I Pontianak, karena menjadi pusat penyelenggaraan seluruh kegiatan administrasi yang mendukung kelancaran kerja pegawai. Dalam konteks pelaksanaan tugas pemasyarakatan yang menuntut, ketelitian, akurasi data, dan koordinasi lintas unit, keberadaan kesekretariatan menjadi komponen penting dalam menciptakan alur kerja yang efesien dan terstruktur. Setiap aktivitas yang dilakukan pegawai membutuhkan dukungan administrastif, baik berupa data, dokumen, maupun informasi yang harus dikelola secara profesional. Oleh karena itu, kesekretariatan tidak hanya menjalankan fungsi administratif semata, tetapi juga turut berperan dalam memastikan bahwa pelaksanaan tugas pemasyarakatan dapat berlangsung dengan tertib, cepat, dan sesuai dengan standar operasional.

Peranan kesekretariatan dalam mendukung kinerja karyawan pada Bapas Kelas I Pontianak tercermin dari kemampuannya dalam menyediakan layanan administrasi yang akurat dan tepat waktu. Layanan tersebut meliputi pengelolaan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen penting, penyusunan laporan, serta pengaturan jadwal kegiatan dinas. Kelancaran fungsi-fungsi administratif tersebut memberikan dampak langsung terhadap kualitas kinerja pegawai, karena memudahkan dalam memperoleh informasi, referensi data, maupun dokumen yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas bimbingan kemasyarakatan, penelitian

pemasyarakatan, dan pendampingan klien pemasyarakatan. Dengan kata lain, sistem kesekretariatan yang berjalan baik akan mempercepat proses kerja, menghindari kesalahan administratif, dan meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian tugas pegawai.

Selain itu, kesekretariatan juga berperan sebagai pusat koordinasi internal di lingkungan Bapas Kelas I Pontianak. Koordinasi ini mencakup penyampaian informasi dari pimpinan kepada pegawai, penjadwalan rapat, pengaturan agenda kegiatan, hingga pendistribusian intruksi atau kebijakan baru. Kinerja pegawai yang optimal sangat bergantung pada informasi yang akurat dan komunikasi yang lancar antarbagian. Jika informasi disampaikan secara terlambat atau tidak tersusun dengan baik, maka hal tersebut dapat berdampak pada keterlambatan pelaksanaan tugas, kesalahan prosedur, atau ketidaksesuaian dalam pelaporan. Kesekretariatan dengan demikian bertindak sebagai penghubung yang memastikan pesan, instruksi, serta dokumen penting dapat diterima oleh pegawai sesuai dengan kebutuhan dan waktu yang tepat. Efektivitas komunikasi internal inilah yang kemudian menopang kelancaran pelaksanaan tugas keseharian pegawai.

Kesekretariatan juga memainkan fungsi penting dalam pengarsipan baik arsip fisik maupun elektronik yang menjadi referensi utama dalam peayanan administrasi pemasyarakatan. Arsip yang tertata dengan baik akan memudahkan pegawai dalam melakukan pemerikasaan berkas, menelusuri riwayat klien, atau menyususn laporan yang diperlukan untuk proses hukum maupun administratif. Di Bapas Kelas I Pontianak, ketersedian data klien yang lengkap dan akurat merupakan kebutuhan utama, karena berkaitan dengan proses bimbingan dan

pengawasan terhadap klien pemasyarakatan. Jika pengarsipan tidak dikelola dengan baik, risiko kehilangan berkas, kesalahan data, atau keterlambatan proses layanan sangat mungkin terjadi. Oleh karena itu, kesekretariatan melalui sistem pengarsipan yang sistematis membantu menciptakan alur kerja yang tertib, mengurangi risiko administrasi, serta memberikan kemudahan bagi pegawai untuk mengakses data kapan pun diperlukan.

Tidak hanya dalam aspek administratif, kesekretariatan juga berperan dalam mendukung kebutuhan operasional pegawai. Dukungan operasional meliputi penyedian perlengkapan kantor, persiapan ruang rapat, pengelolaan logistik, hingga pengaturan kendaraan dinas untuk keperluan bimbingan dan pengawasan klien. Oleh karena itu, kesekretariatan perlu memastikan bahwa seluruh keperluan operasional tersebut tersedia dan terkelola dengan baik agar pegawai dapat melaksanakan tugas lapangan tanpa kendala. Ketika fasilitas pendukung tersedia dengan baik, maka produktivitas pegawai meningkat dan kualitas pelayanan pemasyarakatan dapat terjaga.

Fungsi lain yang tidak kalah penting adalah penyusunan dan pengelolaan laporan rutin, baik laporan kegiatan, laporan pegawai, maupun laporan administrasi lain sesuai kebutuhan pimpinan dan instansi. Dalam lingkup pemasyarakatan, laporan menjadi instrumen vital yang menentukan arah kebijakan serta menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan dalam menilai kinerja pegawai dan unit kerja. Kesekretariatan bertanggung jawab menyusun laporan secara akurat dan tepat waktu, sehingga dapat menjadi dasar pengambilan keputusan. Ketelitian dalam penyusunan laporan ini sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan tugas,

karena laporan yang tidak lengkap atau tidak sesuai fakta dapat menimbulkan kesalahan kebijakan atau penilaian kinerja yang tidak objektif. Dengan demikian, peranan kesekretariatan sangat penting dalam menyediakan laporan yang komprehensif, akurat, dan sesuai standar.

Selain menyusun laporan, kesekretariatan juga memegang peranan dalam memastikan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) layanan administratif. SOP diperlukan untuk menjaga konsistensi dan mutu pelayanan, serta menjadi pedoman bagi pegawai dalam menjalankan tugas. Kesekretariatan perlu memastikan bahwa seluruh prosedur administratif berjalan sesuai ketentuan, mulai dari cara penerimaan surat, pengarsipan, pencatatan, hingga penjadwalan kegiatan. Kepatuhan terhadap SOP memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai, kerena menciptakan pola kerja yang tertib dan meminimalkan kesalahan. Dengan SOP yang jelas dan terimplementasi dengan baik, pegawai dapt bekerja lebih terarah dan sistematis. Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi cara kerja kesekretariatan modern, termasuk di Bapas Kelas I Pontianak. Penggunaan aplikasi perkantoran, sistem informasi pemasyarakatan, dan teknologi digital lainnya menjadi bagian penting dalam mendukung kecepatan dan akurasi layanan adminitrasi. Kesekretariatan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi ini agar pelayanan administrasi dapat lebih efektif dan efesien. Pemanfaatan teknologi dalam pengarsipan digital, penyusunan dokumen, dan komunikasi internal membantu mengurangi beban kerja manual serta mempercepat proses layanan. Pegawai pun

dapat bekerja lebih produktif karena tidak lagi dibebani oleh prosedur administratif yang lambat dan tidak efesien.

Selain memberikan dukungan teknis dan administratif, kesekretariatan berperan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi pegawai. Kesekretariatan sering kali menjadi pusat interaksi pegawai dalam menyampaikan kebutuhan, bertanya terkait administarsi, atau melaporkan kegiatan. Pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif dari kesekretariatan dapat meningkatkan kenyamanan pegawai dalam berkerja. Lingkungan kerja yang kondusif berdampak positif terhadap motivasi dan semangat kerja pegawai. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada klien pemasyarakatan. Dengan demikian, kesekretariatan juga berkontribusi terhadap peningkatan budaya kerja yang sehat dan produktif. Secara keseluruhan, peranan kesekretariatan dalam mendukung kinerja pegawai pada Kantor Balai Pemasyarakatan Kelas I Pontianak sangatlah besar dan multifaset. Kesekretariatan bukan hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menjadi pusat layanan, pusat informasi, dan pusat koordinasi yang menggerakkan roda organisasi. Mulai dari pengelolaan dokumen, penyusunan laporan, pengelolaan data klien, hingga dukungan operasional dan komunikasi internal, semua aspek tersebut menunjukkan bahwa kesekretariatan merupakan bagian integral dalam mendukung kinerja pegawai. Tanpa dukung kesekretariatan yang baik, pegawai akan menghadapi banyak kendala dalam melaksanakan tugasnya, seperti keterlambatan informasi, ketidaktepatan data, dan hambatan operasional yang dapat menggangu proses pelayanan pemasyarakatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesekretariatan memiliki peran yang krusial dalam menjaga kelancaran kerja pegawai dan meningkatkan produktivitas di lingukungan Kantor Balai Pemasyarakatan Kelas I Pontianak. Peranan tersebut mencakup aspek administratif, operasional, komunikasi, koordinasi, hingga penyediaan data dan teknologi informasi. Sumber daya kesekretariatan yang kompoten, sistem administrasi yang tertib, dan pelayanan yang responsif merupakan pondasi utama yang membantu pegawai menjalankan tugasnya secara efektif dan profesioanl. Oleh karena itu, penguatan unit kesekretariatan menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pegawai dan mutu pelayanan pemasyarakatan secara menyeluruh.

Sebagai lembaga yang menangani banyak data penting terkait klien pemasyarakatan, Bapas membutuhkan sistem administrasi yang tertata dengan baik agar seluruh proses berjalan lancar, cepat, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Dalam hal ini, kesekretariatan memegang peranan penting dalam mendukung segala bentuk aktivitas administratif, seperti pengelolaan surat-menyurat, penyusunan laporan, pengarsipan dokumen, serta koordinasi dengan berbagai pihak. Dengan adanya sistem administrasi yang baik, setiap informasi dan dokumen yang dibutuhkan dapat diakses dengan mudah, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Kesekretariatan dalam suatu instansi memiliki tugas utama dalam pengelolaan dokumen, pengarsipan, penyusunan laporan, serta mendukung pimpinan dalam pengambilan keputusan berbasis data administrasi. Dalam konteks Bapas Kelas I Pontianak, sekretariat memiliki tanggung jawab penting dalam

mengelola surat-menyurat resmi, menjadwalkan sidang Tim pengamat pemasyarakatan (TPP), serta memastikan semua dokumen yang berhubungan dengan klien pemasyarakatan tersimpan dengan aman dan mudah diakses. Tanpa adanya sistem kesekretariatan yang baik, berbagai aspek administrasi dan pelayanan dapat terganggu, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas kerja pegawai serta kualitas layanan kepada klien pemasyarakatan. Meskipun peran kesekretariatan sangat krusial, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh Bapas Kelas I Pontianak. Salah satu kendala yang cukup sering terjadi adalah Kerusakan perangkat Kantor, seperti printer, yang menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan dokumen-dokumen penting, termasuk Surat resmi dan laporan administrasi. Kondisi ini sering kali menghambat penyelesaian tugas harian dan mengharuskan menggunakan perangkat pribadi atau meminjam printer dari unit lain.

Selain kendala teknis, pengelolaan dokumen di Bapas Kelas I Pontianak masih belum sepenuhnya terdigitalisasi, misalnya sebagian besar arsip masih berbentuk arsip (*paper-based*) dokumen penting seperti litmas, laporan asesmen, surat keputusan, dan berkas riwayat klien masih disimpan dalam map dan lemari arsip. Akibatnya, proses pencarian dokumen membutuhkan waktu lama karena harus dilakukan secara manual. Banyak dokumen yang masih disimpan dalam bentuk fisik, sehingga proses pencarian arsip menjadi lebih lambat dan berisiko mengalami kehilangan dan kerusakan. Dalam era digital saat ini, penggunaan sitem arsip elektronik atau *cloud storage* menjadi salah satu solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan dokumen administrasi. Tidak hanya itu,

keterbatasan sumber daya manusia dalam bidang administrasi juga menjadi tantangan tersendiri. Seperti yang terjadi di Bapas, sekretariat sering kali harus menangani banyak tugas sekaligus, sehingga beban kerja menjadi lebih tinggi dan berpotensi mengurangi efektivitas kerja. Hal ini diperparah dengan kurangnya sistem administrasi yang terstruktur dan terintegrasi, yang menyebabkan beberapa proses kerja berjalan secara manual dan tidak terdokumentasi dengan baik.

Dengan adanya sistem kesekretariatan yang lebih baik, diharapkan seluruh proses administrasi di Bapas Kelas I Pontianak dapat berjalan lebih lancar, cepat, dan akurat, sehingga mendukung efektivitas pelayanan kepada klien pemasyarakatan serta meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan. ketertarikan penulis terhadap judul "PERANAN KESEKRETARIATAN DALAM MENDUKUNG KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BALAI PEMASYARAKATAN KELAS I PONTIANAK", berawal dari pengalaman langsung selama melaksanakan praktik kerja lapangan di Kantor BAPAS Kelas I Pontianak. Penulis melihat bahwa meskipun kesekretariatan tidak berhubungan langsung dengan klien pemasyarakatan, namun peranannya sangat menentukan kelancaran tugas pegawai. Penulis menemukan bahwa banyak kegiatan penting di Bapas yang sebenarnya bergantung pada kualitas pengelolaan administrasi di sekretariat. Misalnya, kelancaran pelaksanaan pembimbingan kemasyarakatan sangat bergantung pada kecepatan penyiapan dokumen litmas, surat tugas, dan laporan kegiatan yang dikelola oleh sekretariat. Dari hasil pengamatan tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih jauh bagaimana kesekretariatan berfungsi sebagai tempat pengelolaan administrasi yang memiliki pengaruh besar

terhadap kinerja pegawai. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan wawasan baru bagi pembaca, terutama mengenai pentingnya peran sekretariat dalam menunjang pelayanan publik di lingkungan pemasyarakatan.

1.2 TUJUAN DAN MANFAAT

1.2.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan utama dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan peranan kesekretariatan dalam mendukung kinerja pegawai pada Kantor Balai Pemasyarakatan Kelas I Pontianak. Berdasarkan berbagai kendala tersebut, diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas peran kesekretariatan dalam mendukung kinerja Bapas Kelas I Pontianak. Oleh karena itu, laporan akhir ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis peranan kesekretariatan dalam mendukung kinerja Bapas Kelas I Pontianak.

1.2.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Teoritis**

   Penulisan Laporan Akhir ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana peranan kesekretariatan dalam mendukung kinerja pada instansi pemerintahan.

2. **Manfaat Praktis**

   - Bagi Bapas Kelas I Pontianak: Menyediakan rekomendasi untuk memperbaiki sitem administrasi dan mengatasi kendala yang ada.

- Bagi pegawai kesekretariatan: Membantu meningkatkan efisiensi dan Efektivitas kerja melalui pengelolaan administrasi yang lebih baik.
- Bagi penulis: Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menyusun laporan akademik serta menganalisis peran kesekretariatan di instansi pemerintahan.

Dengan tujuan dan manfaat tersebut, laporan ini diharapkan dapat memberikan konstribusi untuk perbaikan sistem administrasi di Bapas Kelas I Pontianak.

1.3 TINJAUAN PUSTAKA

1.3.1 Pengertian Peranan

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI), peranan adalah tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh seseorang yang memiliki kedudukan di masyarakat. Peranan juga dapat diartikan sebagai bagian atau memegang pimpinan dalam terjadinya suatu peristiwa.

Penjelasan

- Peranan dapat diartikan sebagai tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh seseorang yang memiliki kedudukan di masyarakat.
- Peranan juga dapat diartikan sebagai bagian yang dimainkan oleh seorang pemain dalam film, sandiwara, dan sebagainya.
- Seseorang dapat dikatakan berperan jika dia telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status sosialnya dalam bermasyarakat.
- Peran menentukan apa yang harus diperbuat seseorang bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya.

Dilansir dari buku Teori Sosiologi Modern (2007) oleh Bernard Raho, peran sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat. Sejumlah peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran. Secara umum, pengertian peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Berikut pengertian peran menurut ahli, yaitu:

- Menurut Kozier Barbara

  Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial, baik dari dalam maupun luar dan bersifat stabil.

- Menurut Merton

  Peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus.

- Menurut Soerjono Soekanto

  Dikutip dari bukunya Sosiologi Suatu Pengantar (2009), peran merupakan proses dinamis kedudukan (status). Jika seorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak bisa dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

- Menurut Abu Ahmadi

  Peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosial.

1.3.2 Peran kesekretariatan Menurut Teori Peran

Menurut Robert K. Merton, peran merupakan pola perilaku yang diharapkan dari individu atau unit kerja yang menduduki status tertentu, sedangkan kumpulan berbagai peran yang melekat pada satu status disebut sebagai *role set* (Merton, 1968). Dalam konteks kesekretariatan, teori ini menjelaskan bahwa bagian kesekretariatan memiliki beragam tuntutan peran yang harus dijalankan secara simultan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Peran-peran tersebut meliputi peran administratif, peran koordinatif, peran pelayanan internal organisasi, serta peran pendukung manajerial.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Soerjono Soekanto menyatakan bahwa peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status) yang diwujudkan melalui pelaksanaan hak dan kewajiban sesuai dengan posisi seseorang dalam struktur sosial (Soekanto, 2009). Berdasarkan pandangan ini, kesekretariatan menjalankan perannya sebagai pelaksana tugas-tugas administrasi dan sebagai unsur pendukung organisasi sesuai dengan kedudukan struktural yang dimilikinya. Dengan demikian, peran kesekretariatan tidak hanya bersifat teknis-administratif, tetapi juga berkontribusi secara strategis terhadap kelancaran dan efektivitas penyelenggaraan organisasi.

1.3.3 Pengertian Kesekretariatan

Kesekretariatan adalah salah satu bidang yang mewadahi dan pengelolaan kegiatan administrasi dalam organisasi, agar tertata dengan baik dan rapi. Adapun pengertian kesekretariatan menurut pendapat saiman, "Kesekretariatan ialah aktivitas yang dilakukan pada sekretariat yakni menunjukkan tata kerja atau proses kerjanya sekretariat''. Kesekretariatan bersifat aktif dan dinamis dalam kegiatan jasa-jasa perkantoran, terutama yang sangat berkaitan dengan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang mempunyai arti dalam suatu proses, dan baru dapat dikatakan sebagai administrasi jika proses usaha tersebut dilakukan oleh sekelompok manusia yang disebut organisasi.

Dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesekretariatan merupakan keseluruhan aktivitas atau kegiatan yang dikerjakan oleh sekretariat yang dijalankan oleh beberapa orang dalam suatu organisasi, perusahaan maupun instansi pemerintahan. Dalam kesekretariatan mencakup 2 (dua) hal yaitu sekretariat dan sekretaris.

1. **Sekretariat**

   Sekretariat adalah satuan organisasi yang tugas pokoknya melaksanakan berbagai kerja ketatausahaan. Secara bahasa, sekretariat *(secretaryship*) adalah Kantor seorang sekretaris dan kelompok pekerja sekretaris. Dalam KBBI disebutkan, sekretariat adalah bagian organisasi yang menangani pekerjaan dan urusan yang menjadi tugas sekretaris. Menurut Websteris *Third New International Dictionary* (1982) sekretariat adalah, Kantor seorang sekretaris dan suatu kelompok pekerja sekretaris. Menurut Saiman

(2002:31), sekretariat merupakan suatu tempat terjadinya aktivitas kerja yang sifatnya tetap pada suatu Kantor atau suatu tempat tertentu yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan bersama.

2. Sekretaris

Dari segi asal kata, istilah sekretaris berasal dari kata *Secretum* dalam bahasa Latin yang berarti rahasia. Kata *secretum* kemudian berubah menjadi kata *Secretarius* dalam bahasa Prancis, *secretary* dalam bahasa Inggris, dan akhirnya menjadi *secretaries* dalam bahasa Belanda, dan masuk ke indonesia dikenal dengan istilah sekretaris yang berasal dari kata *secretaries* bahasa Belanda. Sekretaris adalah orang, pegawai, atau karyawan yang di beri tugas dan pekerjaan yang berhubungan dengan masalah rahasia negara atau perusahaan. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, sekretaris adalah orang atau pegawai pengurus yang disertai pekerjaan tulis-menulis. Sedangkan menurut Dann and Ramon, dalam *hand book for Government secretary steno-graper*, bahwa sekretaris adalah pembantu pimpinan untuk menerima dikte, mengkonsep Surat atau korespodensi, menerima tamu, memeriksa dan mengingatkan pimpinannya tentang kewajiban resmi.

1.3.4 Tujuan Administrasi Kesekretariatan

Tujuan administrasi kesekretariatan adalah untuk mendukung kelancaran operasional suatu organisasi atau perusahaan melalui pengelolaan informasi, dokumentasi, dan komunikasi yang efektif. Tujuan administrasi kesekretariatan meliputi:

1. Mempelancar lalu lintas dan distribusi informasi ke segala pihak baik internal maupun eksternal.
2. Mengamankan rahasia perusahaan/organisasi.
3. Mengelola dan memelihara dokumentasi perusahaan atau organisasi yang berguna bagi kelancaran pelaksanaan fungsi manajemen (Fungsi manajemen menurut G.R Terry terdiri dari planning, organizing, actuating, controlling).

1.3.5 Ruang Lingkup Kesekretariatan

Ruang lingkup kesekretariatan mencakup berbagai tugas dan fungsi yang berkaitan dengan administrasi dan operasional Kantor. Beberapa aspek utama dalam ruang lingkup kesekretariatan meliputi:

1. Menyelenggarakan pembianaan ketatausahaan, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan Surat menyurat, yang meliputi pembuatan surat, penerimaan, pengolahan, pendistribusian dan penyimpanan.
2. Menyelenggarakan tata hubungan baik secara internal maupun eksternal (Humas)
3. Menyelenggarakan panitia rapat
4. Menyelenggarakan pengaturan penerimaan tamu/kunjungan.
5. Menyelenggarakan tugas bantuan lain yang bersifat menunjang pelaksana tugas pokok dan menyediakan fasilitas, terutama untuk mengkoordinasikan pelaksana tugas pokok organisasi.

1.3.6 Deskripsi Kerja Kesekretariatan

Kesekretariatan memiliki peran utama dalam mendukung kelancaran administrasi dan operasional suatu organisasi. Berikut adalah deskripsi kerja kesekretariatan:

1. Menginventaris (mencatat) dan mendokumentasi surat-surat.
2. Membuat surat-surat keluar.
3. Mendokumentasikan arsip dari dalam dan luar.
4. Mendokumentasikan arsip keorganisasian, di antaranya: susunan pengurusan, struktur, biodata, AD/ART, dan arsip penting lainnya.
5. Mendokumentasikan laporan setiap keputusan aksi atau kegiatan dari sekretaris bidang/departemen.

1.3.7 Fungsi Kesekretariatan

Kesekretariatan memiiki peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi dan operasional suatu organisasi. Berikut adalah beberapa fungsi utama kesekretariatan:

1.3.7.1 Fungsi administratif

- Mengelola surat menyurat, baik surat masuk maupun surat keluar.
- Menyusun dan mengarsipkan dokumen serta laporan secara sistematis.
- Mengelola database dan penyimpanan informasi penting.

1.3.7.2 Fungsi Manajerial

- Mengatur jadwal dan agenda pemimpin atau Tim.
- Mengkoordinasikan pertemuan, rapat, dan perjalanan Dinas.
- Mengelola penggunaan ruang kerja dan fasilitas kantor.

1.3.7.3 Fungsi Komunikasi

- Menyampaikan informasi kepada pihak internal dan eksternal dengan efektif.
- Menyusun dan mengirimkan surat resmi, email, serta memo.
- Menjaga hubungan baik dengan mitra bisnis, klien, dan *stakeholder* lainnya.

1.3.7.4 Fungsi Pengelolaan Arsip dan Dokumentasi

- Menyusun sistem pengarsipan yang rapi dan mudah diakses.
- Menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen penting.
- Menyediakan dokumen yang dibutuhkan oleh pimpinan atau tim.

1.3.7.5 Fungsi Pelayanan dan Hubungan Publik

- Menyambut tamu dan memberikan informasi yang diperlukan.
- Megatur acara perusahaan seperti seminar, pelatihan, atau gathering.
- Berperan sebagai perantara dalam komunikasi antara pimpinan dan pihak eksternal.

1.3.7.6 Fungsi Pengelolaan Keuangan Sederhana

- Mengelola kas kecil dan mencatat pengeluaran operasional kantor.
- Mengurus administrasi keuangan terkait perjalanan bisnis dan pengeluaran lain.
- Membantu dalam penyusunan laporan keuangan sederhana.

1.3.8. Konsep kinerja

1.3.8.1 pengertian kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *performance* (pelaksanaan dari sebuah tanggung jawa) yaitu suatu pekerjaan lebih ditekankan pada proses, dimana selama pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan atau kinerja dapat dioptimalkan. Penilaian dari suatu pekerjaan menentukan kedudukan rasio pekerjaan-pekerjaan dalam suatu organisasi (Haynes dalam Sinambela, 2012:5).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Rumusan di atas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya (Prawirosentono, 1999:2).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target dan sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Terdapat dua aspek penting yang perlu diperhatikan dalam mencapai kinerja kelompok yaitu hubungan antara keterpaduan dengan kinerja kelompok, dan perbedaan-perbedaan antara pemecahan masalah dengan pengambilan keputusan secara individu dan kelompok (Rivai dan Basri, 2005:14).

Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangat diperlukan, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Kinerja pegawai harus dikelola, karena tanpa penetapan beban tugas dan arahan yang jelas pegawai tidak akan maksimal dalam melaksanakan pekerjaanya (Sinambela, 2012:5).

Kinerja pegawai dapat dilihat dalam 3 kriteria menurut Robbins (1996:75), yaitu:

a. Hasil-hasil tugas individual. Menilai hasil tugas pegawai dapat dilakukan pada suatu badan usaha yang sudah menetapkan standar kinerja sesuai dngan jenis pekerjaan, yang dinilai berdasarkan standar kinerja sesuai dengan jenis pekerjaan, yang dinilai berdasarkan periode waktu tertentu. Bila pegawai dapat mencapai standar yang ditentukan berarti hasil tugasnya baik.
b. Perilaku, perusahaan tentunya terdiri dari banak pegawai baik bawahan maupun atasan dan dapat dikatakan sebagai suatu kelompok kerja yang mempunyai perilaku masing-masing berbeda karena itu seorang pegawai dituntut untuk memiliki perilaku yang baik dan benar sesuai dengan pekrjaan masing-masing
c. Ciri atau sifat, ini merupakan bagian terlemah dari kriteria kinerja yang ada. Ciri atau sifat pegawai pada umumnya berlangsung lama dan tetap sepanjang waktu, tetapi adanya perubahan-perubahan dan campur tangan dari pihak luar seperti diadakannya pelatihan akan mempengaruhi kinrja dalam beberapa hal

Berdasarkan beberapa definisi mengenai kinerja di atas apat dimaknai bahwa kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan sesuai dengan tanggungjawabnya sehingga mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan yang berorientasi pada standar hasil kinerja.

1.3.8.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Keberhasilan dari sebuah kerja merupakan suatu sasaran yang ingin didapatkan oleh individu. Namun, proses untuk mendapatkan keberhasilan dari sebuah pekerjaan terdapat faktor yang bisa mempercepat atau memperlambat dalam mencapai hasil yang diharapkan. Faktor yang mempengaruhi kinerja sangat penting untuk diketahui agar pencapaian dari suatu pekerjaan bisa didapatkan. Kinerja dari individu dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya (Simanjutak, 2005):

1. Kualitas dan kemampuan individu. Yaitu merupakan hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, dan kondisi fisik pegawai (individu). Kualitas dan kemampuan pegawai yang baik bisa didapatkan dari proses rekrutmen yang benar dan sesuai dengan standar penerimaan pegawai serta adanya pelatihan.
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan sarana kerja dan lingkungan kerja. Dengan adanya sarana kerja dan lingkungan kerja yang baik akan membuat kinerja dari pegawai (individu) meningkat.

Dari pendapat ahli mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja individu di atas, peneliti memaknai bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja merupakan faktor yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melihat bagaimana kinerja pegawai (individu) dan sangat penting untuk diketahui agar nantinya individu dalam bekerja

dapat mengidentifikasi hal-hal apa saja yang perlu untuk diperhatikan dalam pencapaian suatu pekerjaan.

1.3.8.3 Penilaian Kinerja

Teknik yang digunakan oleh seorang pimpinan untuk meningkatkan kinerja adalah melalui penilaian (appraisal) motivasi pegawai untuk bekerja, mengembangkan kemampuan pribadi, dan meningkatkan kemampuan di masa mendatang yang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangannya. Penilaian mengenai kinerja digunakan untuk membandingkan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur formal dan sistematis untuk menentukan suatu urutan tingkat pekerjaan tersebut (Simamora dalam Sinambela, 2012:47)

Penilaian kerja (performance appraisal) adalah proses di mana organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi pegawai kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Umpan balik dari kinerja (performance feedback) memungkinkan pegawai mengetahui seberapa baik mereka dalam bekerja. Penilaian kinerja (performance apparaisal) secara keseluruhan merupakan proses yang berbeda dari evaluasi kerja (job evaluation). Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang diberikan. Evaluasi kerja menentukan seberapa tinggi harga sebuah pekerjaan bagi organisasi (Sinambela, 2012:47).

Penilaian kinerja adalah sebuah mekanisme untuk memastikan bahwa orang-orang pada setiap tingkatan mengerjakan tugas-tugas menurut cara yang diinginkan oleh atasan mereka. Penilaian kinerja menentukan kedudukan dalam suatu pekerjaan. Penilaian kinerja juga merupakan suatu ukuran yang dapat

digunakan untuk menentukan hasil yang adil berdasarkan tingkat pekerjaan dan tingkat prestasi (Rao dalam Sinambela, 1996:1).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dimaknai bahwa penilaian kinerja adalah suatu evaluasi dari proses kerja yang dilaksanakan yang berkaitan dengan standar dari pekerjaan yang telah ditentukan. Suatu pekerjaan harus di lakukan evaluasi agar dapat mengetahui seberapa besar pencapaian dari pekerjaan tersebut telah dilakukan.

1.3.8.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang dapat dihitung dan diukur. Untuk menetapkan indikator kinerja, harus dapat diidentifikasikan suatu bentuk pengukuran yang akan menilai hasil outcome yang diperoleh dari aktivitas yang dilaksanakan. Indikator kinerja ini digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja pegawai tersebut membuat kemajuan menuju tujuan dan sasaran dalam rencana strategis. Instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu. Substansi mengenai indikator pengukuran kinerja ini terdiri atas aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan yang dapat diukur (Sedarmayanti, 2007: 377) meliputi:

a. Prestasi kerja (achievement), yaitu hasil kerja individu dalam menjalankan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
b. Keahlian (skill), yaitu kemampuan teknis yang dimiliki oleh individu dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, inisiatif, dan lain-lain.

c. Perilaku (attitude), yaitu sikap dan tingkah laku individu yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku di sini juga mencangkup kejujuran, tanggungjawab, dan disiplin.
d. Kepemimpinan (Leadership), ini menyangkut tentang kemampuan manajerial dan seni dalam memberi pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas

Berdasarkan penjelasan mengenai indikator kinerja menurut Sedarmayanti, dapat dimaknai bahwa kinerja individu merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang yang sesuai dengan keahlian, perilaku dan kepemimpinan yang dimiliki oleh individu tersebut. Kinerja harus memberikan pelayanan publik dengan tidak melanggar ketentuan yang ditetapkan yang sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

1.4 METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis uraiakan diatas, jenis penulisan yang digunakan adalah jenis penulisan deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, untuk menentukan pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan. Yaitu peranan kesekretariatan dalam mendukung kinerja Balai Pemasyarakatan Kelas I Pontianak maupun instansi lainnya.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mancatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Mengamati peranan kesekretariatan dalam mendukung kinerja kantor balai pemasyarakatan kelas I Pontianak.

2. Wawancara

   Pengumpulam data dengan mengadakan dialog atau komunikasi secara bebas maupun secara mendalam, kepada pegawai Bapas kelas I Pontianak dengan maksud untuk memperoleh data dan informasi mengenai kesekretariatan. Alat yang digunakan untuk melakukan teknik wawancara ini adalah buku.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi ini penulis menggunakan untuk mengumpulkan data yang akurat dan pencatatan sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, buku, undang-undang dan keterangan sebagai bahan referensi. Alat yang digunakan penulis pada teknik ini adalah HP.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Data yang sudah diperoleh melalui pengumpulan data diatas kemudian dianalisis. Data merupakan kegiatan menyusun, mengkategorikan data, mencari pola atau tema dengan maksud untuk memahami maknanya sebagaimana yang dilakukan. Oleh sebab itu setiap penulis harus mencari caranya sendiri dalam melakukan analisis.

Teknik pengolahan data yang penulis gunakan adalah teknik analisis data secara kualitatif, artinya data yang telah dikumpulkan di lapangan, diolah dan disusun berdasarkan kategori-kategori sesuai dengan sifat dan jenisnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam pengamatan ini adalah menggunakan analisis.

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhaan, dan informasi data mentah yang muncul dari catatan lapangan. Dalam konteks penelitian ini, penulis merekduksi data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berhubungan dengan kegiatan kesekretariatan, seperti:

   - Pengelolaan surat masuk dan surat keluar.
   - Penyusunan jadwal kegiatan kantor.
   - Pengarsipan dokumen dan data klien.
   - Koordinasi administrasi antarbagian di kantor BAPAS Pontianak.

   Melalui proses ini, data yang tidak relevan disisihkan dan hanya informasi penting yang berkaitan dengan peranan kesekretariatan yang dipertahankan untuk analisi lanjutan.

2. Penyajian Data

   Tahap berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian naratif dan tabel yang menggambarkan hasil observasi dan wawancara. Penyajain ini bertujuan agar data mudah dipahami dan menunjukkan hubungan antarunsur. Misalnya:

- Data tentang jumlah surat yang dikelola setiap bulan.
- Tugas-tugas sekretaris yang paling sering dilakukan.
- Hambatan yang dihadapi sekretaris dalam kegiatan administrai.

Dengan demikian, penyajian data membantu penulis memahami pola-pola kegiatan serta efektivitas peranan sekretaris dalam mendukung kelancaran administrasi di kantor.

3. Verifikasi/kesimpulan data

   Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data. Kesimpulan pernyataan mengenai efektivitas sistem kesekretariatan, tingkat koordinasi antarbagian, serta dampak kinerja sekretaris terhadap pelayanan dan administrasi di Balai Pemasyarakatan.