

**ANALISIS PEMAHAMAN PEGAWAI TENTANG PEKERJAAN KANTOR****Rosalia Yunisa [✉], S Martono**

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima Februari 2018
Disetujui Februari 2018
Dipublikasikan
Maret 2018

Keywords:
Comprehension;
Office Work.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan yang berjumlah 65 pegawai. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, jadi seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sebagai responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah angka indeks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor memperoleh hasil dengan angka indeks sebesar 68,87%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan memiliki pemahaman yang sedang tentang pekerjaan kantor. Hal ini dikarenakan tidak semua pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan memahami pekerjaan kantor dengan sepenuhnya. Simpulan dari penelitian ini bahwa pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor masih termasuk dalam kategori sedang dan masih perlu ditingkatkan.

Abstract

The purpose of this research is to know how is the employees comprehension about office work in religion ministry of pekalongan regency office. The sampling technique used in this research is saturated sampling, so the entire population in this research used as a respondent to obtain the required data. Population in this research is all of employees in Religion Ministry of Pekalongan Regency Office. They were 65 people. This research is a quantitative descriptive research. This research used several methods to collecting data. The methods are observation, interview, questionnaire, documentation. This research used index number technique to analyzing data. The result of research shows that avarege of employees comprehension about office work obtained index number of 68,87%. The result means the employees in Religion Ministry of Pekalongan Regency Office have a medium comrehension about office work. That is avowed medium comprehension because some employees have not understood about office work properly. the result of research can be concluded that the employees comprehension about office work is in the medium category and needs to be improve.

© 2018 UniversitasNegeri Semarang

[✉]Alamat korespondensi:
Gedung L1 Lantai FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: pchajoivah98@gmail.com

p-ISSN 2252-6544
e-ISSN 2502-356X

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan sekumpulan manusia yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam mencapai tujuan tersebut suatu organisasi tidak dapat lepas dari serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh manusia di dalamnya. Aktivitas yang dilakukan oleh masing-masing organisasi tidak sama, tergantung dari tujuan dan bentuk organisasinya. Dalam melakukan aktivitas, suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah memerlukan kantor sebagai pendukung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kantor merupakan tempat yang digunakan oleh suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatannya. Rustiana dan Rosmawati (2016:31) mengatakan bahwa tata ruang kantor berpengaruh terhadap efektivitas kerja. Sejalan dengan ini, Manning (2010:9) menjelaskan bahwa kantor diadakan untuk membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan membantu pekerjanya, pelanggannya, dan kliennya. Hal ini didukung dengan hasil penelitian dari Fassoulis dan Alexopoulos (2015) yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tempat kerja dengan kepuasan pegawai yang berdampak positif pada produktivitas pegawai. Sejalan dengan ini, Prajudi dalam Umam (2014:27) menyatakan bahwa pengertian kantor adalah ruangan yang dimanfaatkan sebagai tempat oleh suatu organisasi untuk menjalankan pekerjaan, biasanya berupa instansi, badan, jawatan, ataupun perusahaan.

Menurut Manning dan Haddock (1991:3) fungsi utama sebuah kantor adalah memberikan pelayanan kepada pihak luar yang memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut. Sedangkan Rasto (2015:7) menjelaskan bahwa fungsi utama dari sebuah kantor yaitu menerima, merekam, mengolah, dan mendistribusikan informasi. Selain fungsi utama, kantor juga memiliki fungsi pendukung. Menurut Rasto (2015:10) terdapat delapan fungsi pendukung dari kantor, yaitu 1) melaksanakan fungsi-fungsi manajemen; 2) merancang sistem dan prosedur kantor; 3)

mengendalikan formulir kantor; 4) mengendalikan karyawan kantor; 5) menjamin ketersediaan alat tulis kantor; 6) menjamin ketersediaan peralatan, furnitur, dan mesin kantor; 7) menjamin keamanan aset; dan 8) melaksanakan hubungan masyarakat. Sejalan dengan ini, Umam (2014:28) menjelaskan bahwa kantor memiliki tujuan untuk menerima informasi baik secara lisan maupun tulisan, merekam dan menyimpan informasi yang diperoleh, mengatur informasi yang diperoleh, memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan, serta melindungi aset yang dimiliki suatu organisasi.

Di dalam kantor terdapat aktivitas rutin yang sudah pasti dilakukan oleh pegawai pada suatu organisasi. Aktivitas rutin ini disebut sebagai aktivitas kantor atau pekerjaan kantor yang hampir setiap hari dilakukan oleh seluruh pegawai sebagai aktivitas penunjang dalam melaksanakan tugas utama dari organisasi. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang disampaikan Winardi (1990:9) yang menyatakan bahwa seluruh aktivitas-aktivitas pengelolaan seperti *planning, organizing, coordinating, directing* dan *controlling* tergantung dari *service* kantor yang bersifat sebagai penunjang. Selain itu, dalam penelitian Zomerdijk dan Vries (2007:127) juga menyatakan bahwa terdapat tiga keputusan pada penataan kantor dalam sistem pelayanan yang memberikan pemahaman lebih pada pegawai, yaitu menempatkan pelanggan dalam pelayanan, membedakan aktivitas dalam bekerja, dan menentukan *team work* dengan sesuai. Pelanggan di sini dapat dikaitkan sebagai pihak eksternal dari suatu organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian Afriyenti (2013:12) yang menyatakan bahwa pemberdayaan pegawai tata usaha yang efektif dan efisien yang dilakukan dengan baik untuk meningkatkan layanan administratif.

Pengertian pekerjaan kantor menurut Winardi (1990:11) yaitu pekerjaan yang memberikan jasa-jasa (*service work*). Hal tersebut dilaksanakan secara rutin oleh pegawai untuk kepentingan departemen-departemen lain sebuah perusahaan, karena dibantunya pihak

lain untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara lebih efektif dan efisien. Pekerjaan kantor merupakan sebagian besar dari pekerjaan total yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu instansi. Pekerjaan kantor pada umumnya berhubungan dengan empat macam aktivitas pokok, yaitu catatan (*records*), angka-angka dan perhitungan-perhitungan, penyimpanan produk-produknya sendiri, serta komunikasi intern dan ekstern.

Sejalan dengan hal tersebut Terry dalam *The Liang Gie* (2012:13) menjelaskan bahwa pekerjaan perkantoran meliputi penyampaian keterangan secara lisan dan pembuatan warkat-warkat tertulis serta laporan-laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol dari pimpinan. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa pekerjaan kantor yang saling berkaitan. Menurut Terry dalam *The Liang Gie* (2012:15) terdapat 7 macam kegiatan pokok dalam pekerjaan kantor dan hampir menyita waktu kerja di kantor. Kegiatan pokok tersebut antara lain; 1) menyetik (*typing*); 2) menghitung (*calculating*); 3) memeriksa (*checking*); 4) menyimpan warkat (*filing*); 5) menelepon (*telephoning*); 6) menggandakan (*duplicating*); dan 7) mengirim surat (*mailing*). Apabila ketujuh kegiatan tersebut dilakukan dengan maksimal maka pekerjaan yang menjadi tanggung jawab suatu organisasi akan terselesaikan dengan baik dan tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Seringkali pegawai dalam organisasi kurang tepat dalam mengartikan pekerjaan kantor yang sebagai tata usaha dan hanya dilakukan oleh pegawai tata usaha. Namun dilihat dari konsepnya, pekerjaan kantor seharusnya dipahami oleh seluruh pegawai di sebuah kantor organisasi karena sudah dapat dipastikan seluruh pegawai melakukan pekerjaan-pekerjaan yang termasuk pekerjaan kantor dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Pekerjaan kantor merupakan salah satu kegiatan penting yang harus dipahami dan dilakukan oleh pegawai kantor dalam suatu organisasi baik organisasi swasta maupun organisasi

pemerintah. Seperti yang disampaikan oleh Winardi (1990:8) yang menyatakan bahwa para pegawai disarankan untuk mengemukakan saran-saran atau ide-ide yang dapat membantu memperbaiki pekerjaan kantor dalam suatu organisasi. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhartini (2015:672) yang menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini karena pekerjaan kantor yang dilakukan oleh pegawai akan mempengaruhi hasil yang dikeluarkan oleh organisasi tersebut. Oleh karena itu, tanpa adanya pekerjaan kantor yang dilakukan dengan baik oleh suatu organisasi, maka keluaran (*output*) dari organisasi tersebut akan kurang memuaskan baik bagi pihak eksternal maupun untuk organisasi itu sendiri. Moenir (1983:49) menjelaskan bahwa pada hakikatnya pekerjaan kantor tidak sekedar pekerjaan yang terlihat saja, namun ikut menentukan nasib organisasi.

Kemampuan dalam melakukan pekerjaan kantor merupakan kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seluruh pegawai. Menurut Ruky (2006) dalam Dhermawan dkk (2012:174) menjelaskan bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang (individu) yang mempengaruhi cara berpikir dan bertindak, membuat generalisasi terhadap segala situasi yang dihadapi serta bertahan cukup lama dalam diri manusia. Kompetensi dasar yang dimiliki seorang pegawai akan mempengaruhi proses bekerja yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan kantor akan berdampak pada kelancaran proses pencapaian tujuan suatu organisasi. Oleh karena itu, pekerjaan kantor ini dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pekerjaan dalam suatu organisasi. Ikhsani (2017:93) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan ini, Sparrow dan West dalam Cooper (2014) juga mengatakan bahwa kompetensi atau kemahiran hingga penyampaian kinerja yang efektif dan efisien berdampak pada efektivitas dan efisiensi organisasi.

Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Pekalongan sebagai salah satu organisasi pemerintah tidak lepas dari pekerjaan kantor di dalam menyelesaikan tugas utamanya, yaitu menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang agama. Seluruh pegawai di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan harus melakukan pekerjaan kantor sebagai penunjang dalam menyelesaikan tugas utamanya. Jadi, seluruh pegawai harus memahami dan memiliki kemampuan dalam melakukan pekerjaan kantor dengan baik sebagai kompetensi dasar sehingga akan memuaskan pihak internal maupun pihak eksternal. Pihak internal yaitu pegawai Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan itu sendiri, sedangkan pihak eksternal bagi Kemenag dalam hal ini adalah masyarakat dan instansi yang terkait.

Pada observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan pekerjaan berjalan kurang lancar, baik dari segi fasilitas yang menunjang pekerjaan maupun dari pegawai yang ada di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan. Meskipun terdapat beberapa fasilitas yang sudah mencukupi, pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai belum berjalan dengan baik karena pegawai belum maksimal dalam memanfaatkan fasilitas yang ada. Hal ini dapat ditunjukkan dengan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu terdapat lemari yang belum dimanfaatkan dan diletakkan di ruangan resepsionis, sedangkan masih banyak arsip yang penyimpanannya masih kurang baik. Sedangkan Moenir (1987:197-200) menjelaskan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik yang berhubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Sejalan dengan hal tersebut, Chasanah (2017:444) mengatakan bahwa fasilitas kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selain pemanfaatan fasilitas yang kurang maksimal, pegawai di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan belum menjalankan pekerjaan kantor dengan semestinya. Hal ini terlihat pada penyimpanan arsip yang kurang

baik. Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan menerapkan asas gabungan dalam penyimpanan arsip, yaitu penyimpanan arsip dilakukan di masing-masing unit dan terdapat arsip tertentu yang disimpan di bagian umum. Namun, di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan belum mempunyai petugas arsip secara khusus. Sehingga semua pegawai masih terlibat dalam penyimpanan arsip dan tidak terdapat prosedur-prosedur kearsipan yang seharusnya diterapkan, seperti pengawasan dan perawatan. Selain itu, penyimpanan arsip juga belum tertata rapi dan sesuai dengan sistem yang ada.

Permasalahan lain yang terdapat di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan yaitu pegawai masih kurang memperhatikan perhitungan biaya penunjang yang dilaporkan oleh masing-masing pegawai dan memanfaatkan alat hitung seperti microsoft excel. Selain itu, dalam melaksanakan proses pengiriman surat yang dikeluarkan pihak Kemenag Kabupaten Pekalongan beberapa pegawai di Kemenag lebih memilih mengirimkan surat secara langsung dari pada memanfaatkan pegawai pengirim surat (caraka) dengan alasan lebih cepat dan efisien. Sedangkan dalam pengiriman surat seharusnya terdapat pencatatan dalam buku ekspedisi yang menjadi tanggung jawab pegawai pengirim surat (caraka).

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti pada saat observasi awal di lapangan, permasalahan tersebut melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor yang ada di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan dengan judul: "Analisis Pemahaman Pegawai tentang Pekerjaan Kantor di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Pekalongan".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini akan mendeskripsikan dan menjelaskan keadaan di lapangan mengenai pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor. Sugiyono (2006:11) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah

penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan ataupun menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di

Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan. Jumlah keseluruhan pegawai di kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan adalah 65 yang tersebar dalam 8 bagian. Sebaran populasi tersebut ditunjukkan dalam tabel 1.

Tabel 1. Sebaran Populasi

No	Bagian	Jumlah Pegawai
1	Kepala Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan	1 pegawai
2	Sub Bagian Tata Usaha	23 pegawai
3	Seksi Pendidikan Madrasah	12 pegawai
4	Seksi Bimbingan Masyarakat Agama Islam	7 pegawai
5	Seksi Pendidikan Agama Islam	5 pegawai
6	Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	6 pegawai
7	Seksi PD PONTREN	5 pegawai
8	Penyelenggara Syari'ah	4 pegawai
9	Penyelenggara Bimas Katolik	2 pegawai
Jumlah Populasi		65 pegawai

Sumber: data pegawai (2017)

Menurut Sugiyono (2015:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel dalam penelitian ini adalah pemahaman pekerjaan kantor. Menurut Sugiyono (2015:61) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang diteliti dan mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data dari responden. Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data dari responden peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan angket. Pada pengumpulan data dengan menggunakan angket, peneliti memanfaatkan instrumen penelitian.

Menurut Suharsimi (2010:203) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya dalam melakukan penelitian lebih mudah dan hasilnya lebih baik,

dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen ditentukan oleh tingkat kesahihan (*validity*) dan keterandalan (*reliability*). Uji instrumen tersebut dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat dikatakan layak atau tidaknya instrumen tersebut digunakan dalam penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian, dapat dilihat bahwa semua butir soal dinyatakan valid dengan jumlah soal sebanyak 34 butir. Sehingga semua butir soal tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Sedangkan berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian, dapat dilihat bahwa hasil analisis uji reliabilitas menunjukkan *cronbach's alpha* variabel pemahaman pekerjaan kantor lebih dari 0,70, yaitu sebesar 0,753. Sehingga instrumen tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif presentase.

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dengan analisis angka indeks. Analisis ini digunakan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai kemampuan responden, khususnya mengenai pemahaman pegawai

tentang pekerjaan kantor. Ferdinand (2007:291) menyatakan bahwa untuk mendapatkan gambaran mengenai derajat persepsi responden atas variabel yang akan diteliti, sebuah angka indeks dapat dikembangkan. Nilai indeks tersebut dapat dikembangkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = ((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)) / 5$$

Keterangan dari rumus tersebut adalah besar persentase F1 diperoleh dari frekuensi responden yang menjawab 1, besar persentase F2 diperoleh dari F2 frekuensi responden yang menjawab 2, besar persentase F3 diperoleh dari frekuensi responden yang menjawab 3, besar persentase F4 diperoleh dari frekuensi responden yang menjawab 4, dan besar persentase F5 diperoleh dari frekuensi responden yang menjawab 5.

Oleh karena itu, angka jawaban responden tidak dimulai dari 0, melainkan dimulai dari angka 1 hingga 5, maka angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 10 hingga 100 dengan rentang sebesar 90 tanpa

angka 0. Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*Three-box Method*), maka rentang sebesar 90 dibagi tiga akan menghasilkan rentang sebesar 30 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Kriteria Angka Indeks

No	Rentang	Kriteria
1	70,01 – 100	Tinggi
2	40,01 – 70,00	Sedang
3	10 – 40,00	Rendah

Sumber: Ferdinand (2007:292)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif untuk variabel pemahaman pekerjaan kantor pada Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan yang diperoleh dari perhitungan rata-rata nilai angka indeks dari masing-masing indikator dapat dilihat dari hasil angka indeks pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai Indeks Variabel Pemahaman Pekerjaan Kantor

No	Indikator Variabel Pemahaman Pekerjaan Kantor	Angka Indeks (%)
1	Mengetik	67,98
2	Menghitung	69,53
3	Memeriksa	73,78
4	Menyimpan	68,26
5	Menelepon	69,37
6	Menggandakan	69,77
7	Mengirim Surat	63,39
Rata-Rata Nilai Indeks Total		68,87

Berdasarkan tabel 3 rata-rata nilai indeks total dari variabel pemahaman pekerjaan kantor sebesar 68,87%, sehingga hasil analisis deskriptif untuk variabel penelitian termasuk dalam kategori sedang.

Rata-rata nilai indeks total dari indikator mengetik sebesar 67,98%, sehingga hasil analisis deskriptif untuk indikator mengetik termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan

pegawai masih ada yang belum memahami tentang pekerjaan mengetik, seperti mengetik dengan sistem 10 jari, penggunaan bentuk-bentuk surat, serta keindahan dan kerapian dalam mengetik. Sedangkan menurut Marimin dkk (2012:2) pekerjaan mengetik yang baik akan membantu pekerjaan yang lain dalam penyelesaian yang cepat dengan mutu yang baik. Perhitungan rata-rata indikator mengetik

diperoleh dari nilai angka indeks masing-masing butir soal yang ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Indeks Indikator Mengetik

Deskripsi Soal	No. Item	Aspek Mengetik (%)					Indeks Mengetik (%)
		1	2	3	4	5	
Kecepatan mengetik	1	0	1,5	58,5	33,8	6,2	68,94
Sistem mengetik 10 jari	2	7,7	26,2	29,2	24,6	12,3	61,52
Kerapian dalam mengetik	3	4,6	4,6	41,5	32,3	16,9	70,4
Bentuk surat	4	0	12,3	32,3	43,1	12,3	71,08
Keindahan hasil mengetik	5	0	15,4	38,5	36,9	9,2	67,98
Rata- Rata Nilai Indeks Total							67,98

Rata-rata nilai indeks total dari indikator menghitung sebesar 69,53%, sehingga hasil analisis deskriptif untuk indikator menghitung termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan terdapat pegawai yang masih belum memahami tentang pekerjaan menghitung. Hal ini dapat ditunjukkan dari kurangnya pemahaman pegawai mengenai cara mengolah data dengan baik dan benar serta dalam menggunakan alat hitung sesuai

kebutuhan. Sedangkan menurut Winardi (1990:11) perhitungan angka-angka yang menunjukkan jumlah dan trend pada berbagai fase perusahaan/instansi yang bersangkutan merupakan aktivitas dasar sebagian besar pekerjaan kantor. Perhitungan rata-rata indikator menghitung diperoleh dari nilai angka indeks masing-masing butir soal yang ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5. Indeks Indikator Menghitung

Deskripsi Soal	No. Item	Aspek Menghitung (%)					Indeks Menghitung (%)
		1	2	3	4	5	
Perhitungan biaya penunjang	6	0	1,5	49,2	33,8	15,4	72,56
Ketelitian mengolah data	7	4,6	4,6	41,5	32,3	16,9	70,4
Cara mengolah data	8	9,2	7,7	36,9	35,4	10,8	66,18
Pemanfaatan alat hitung	9	0	10,8	46,2	30,8	12,3	68,98
Rata- Rata Nilai Indeks Total							69,53

Rata-rata nilai indeks total dari indikator memeriksa sebesar 73,78%, sehingga hasil analisis deskriptif untuk indikator memeriksa termasuk dalam kategori tinggi. Memeriksa merupakan pekerjaan kantor yang tingkat pemahamannya paling tinggi dibandingkan dengan pekerjaan kantor yang lain. Hal ini dikarenakan sebagian besar dari pegawai sudah memahami tentang pekerjaan memeriksa, baik memeriksa pekerjaan yang sedang dikerjakan

ataupun pekerjaan yang telah diselesaikan. Sudah banyak pegawai yang membaca dokumen yang telah selesai diketik sebelum dicetak dan pegawai juga memahami pentingnya memeriksa dokumen yang sudah disimpan. Selain memeriksa dokumen, pegawai juga memahami pentingnya memeriksa perlengkapan dan peralatan yang digunakan sebagai penunjang aktivitas kantor. Hal ini sesuai dengan pernyataan Lipschutz dan Lipschutz (1990:26)

yang mengatakan bahwa data yang telah dicatat penting untuk diperiksa secara teliti untuk meminimalisir kesalahan. Perhitungan rata-rata indikator memeriksa diperoleh dari nilai angka indeks masing-masing butir soal yang ditunjukkan pada tabel 6.

Tabel 6. Indeks Indikator Memeriksa

Deskripsi Soal	No. Item	Aspek Mengetik (%)					Indeks Memeriksa (%)
		1	2	3	4	5	
Memeriksa dokumen	10	0	7,7	18,5	43,1	30,8	79,46
Membaca dokumen	11	0	3,1	46,2	36,9	13,8	72,28
Pemeriksaan dokumen yang disimpan.	12	0	12,3	32,3	43,1	12,3	71,08
Pemeriksaan perlengkapan dan peralatan kantor.	13	0	1,5	55,4	23,1	20	72,32
Rata- Rata Nilai Indeks Total							73,78

Rata-rata nilai indeks total dari indikator menyimpan sebesar 68,26%, sehingga hasil analisis deskriptif untuk indikator menyimpan termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan terdapat pegawai yang masih belum memahami tentang pekerjaan menyimpan, seperti sistem penyimpanan dokumen, pentingnya petugas arsip di suatu instansi, menjaga kerahasiaan dan keamanan dokumen, penemuan kembali dokumen yang disimpan. Selain itu, di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan belum terdapat petugas arsip, dan penyimpanan berkas hanya diletakkan di masing-masing meja pegawai. Sehingga untuk keamanan dari dokumen

tersebut belum baik dan kerahasiaan dokumen kurang terjaga. Meskipun sudah terdapat beberapa dokumen yang disimpan di dalam lemari, namun penyimpanan berkas atau dokumen yang disimpan tersebut belum dikelola dengan baik. Hal ini menyebabkan kendala dalam penemuan kembali dokumen yang dibutuhkan dan menghabiskan waktu lebih lama. Sedangkan menurut Yatimah (2009:187) dalam memilih sistem klasifikasi yang tepat terdapat tiga kriteria, yaitu kecepatan (*speed*), ketepatan (*accuracy*), dan biaya (*cost*). Perhitungan rata-rata indikator menyimpan diperoleh dari nilai angka indeks masing-masing butir soal yang ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7. Indeks Indikator Menyimpan

Deskripsi Soal	No. Item	Aspek Menyimpan (%)					Indeks Menyimpan (%)
		1	2	3	4	5	
Sistem penyimpanan	14	16,9	4,6	46,2	26,2	6,2	60,1
Pentingnya petugas arsip	15	0	4,6	35,4	38,5	21,5	75,38
Menjaga kerahasiaan dokumen	16	9,2	3,1	35,4	33,8	18,5	69,86
Penemuan dokumen/arsip	17	3,1	10,8	50,8	24,6	10,8	65,9
Keamanan penyimpanan	18	4,6	4,6	40	36,9	13,8	70,08
Rata- Rata Nilai Indeks Total							68,26

Rata-rata nilai indeks total dari indikator menelepon sebesar 69,37%, sehingga hasil analisis deskriptif untuk indikator menelepon termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan masih terdapat pegawai yang belum memahami tentang pekerjaan menelepon, baik sebagai penelepon ataupun sebagai penerima telepon. Pegawai tersebut masih menggunakan tangan kanan untuk memegang gagang telepon serta belum memahami maksud dan tujuan memegang gagang telepon dengan

tangan kiri. Selain itu, pegawai juga masih ada yang belum menggunakan salam secara formal. Sedangkan menurut Herlambang dan Marwoto (2014:66) seorang pegawai yang melakukan pekerjaan menelepon baik telepon keluar ataupun telepon masuk harus memperhatikan bahasa yang digunakan saat berbicara yaitu dengan bahasa yang sopan, formal, ramah, dan jelas. Perhitungan rata-rata indikator menelepon diperoleh dari nilai angka indeks masing-masing butir soal yang ditunjukkan pada tabel 8.

Tabel 8. Indeks Indikator Menelepon

Deskripsi Soal	No. Item	Aspek Menelepon (%)					Indeks Menelepon (%)
		1	2	3	4	5	
Etika dalam bertelepon	19	0	12,3	36,9	35,4	15,4	70,78
Cara menggunakan telepon	20	16,9	10,8	35,4	30,8	6,2	59,78
Etika mengucapkan salam	21	0	4,6	60	20	15,4	69,24
Tata cara bertelepon	22	0	0	50,8	43,1	6,2	71,16
Perkenalan ketika menelepon	23	4,6	4,6	40	36,9	13,8	70,08
Perkenalan ketika menerima telepon	24	0	13,8	33,8	35,4	16,9	71,02
tata cara menutup telepon.	25	0	3,1	44,6	33,8	18,5	73,54
Rata- Rata Nilai Indeks Total							69,37

Rata-rata nilai indeks total dari indikator menggandakan sebesar 69,77%, sehingga hasil analisis deskriptif untuk indikator menggandakan termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan masih terdapat pegawai yang belum memahami tentang pekerjaan menggandakan dokumen, yaitu pegawai belum memahami cara menggandakan dokumen dan

pegawai belum menggandakan dokumen sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, pegawai juga belum memanfaatkan sendiri alat pengganda dalam menggandakan dokumen. Perhitungan rata-rata indikator menggandakan diperoleh dari nilai angka indeks masing-masing butir soal yang ditunjukkan pada tabel 9.

Tabel 9. Indeks Indikator Menggandakan

Deskripsi Soal	No. Item	Aspek Menggandakan (%)					Indeks Menggandakan (%)
		1	2	3	4	5	
cara menggandakan dokumen	26	0	12,3	32,3	43,1	12,3	71,08
Kebutuhan penggandaan dokumen	27	0	10,8	46,2	30,8	12,3	68,98
Penggunaan alat pengganda	28	0	4,6	55,4	29,2	10,8	69,24
Rata- Rata Nilai Indeks Total							69,77

Rata-rata nilai indeks total dari indikator mengirim surat sebesar 63,39%, sehingga hasil analisis deskriptif untuk indikator mengirim surat termasuk dalam kategori sedang. Mengirim surat merupakan pekerjaan kantor yang tingkat pemahamannya paling rendah dibandingkan dengan pekerjaan kantor yang lain. Hal ini dikarenakan masih terdapat pegawai yang belum memahami tentang pekerjaan mengirim surat. Pegawai di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan belum memahami prosedur pengiriman surat, sehingga pegawai-pegawai tersebut belum mengirim surat melalui ekspediter atau biasa disebut caraka. Caraka yang terdapat di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan dalam melakukan pekerjaan pengiriman surat belum mencatat

surat keluar yang dikirim pada buku ekspedisi. Hal ini belum sesuai dengan Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2012 tentang Pedoman Pengurusan Surat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia bahwa dalam pengiriman surat pada prosedur surat keluar menggunakan buku ekspedisi sebagai tanda bukti bahwa surat sudah dikirim. Selain itu, terdapat pegawai yang belum begitu memahami cara mengirim surat melalui *email* ataupun faksimile, serta pemanfaatan ketiga media dalam mengirim surat tersebut sesuai kebutuhan. Perhitungan rata-rata indikator menggandakan diperoleh dari nilai angka indeks masing-masing butir soal yang ditunjukkan pada tabel 10.

Tabel 10. Indeks Indikator Mengirim Surat

Deskripsi Soal	No. Item	Aspek Mengirim Surat (%)					Indeks Mengirim Surat (%)
		1	2	3	4	5	
Prosedur pengiriman surat.	29	1,5	20	44,6	26,2	7,7	63,72
Pemanfaatan ekspediter.	30	4,6	4,6	43,1	33,8	13,8	69,46
Pengiriman surat melalui <i>email</i> .	31	13,8	0	49,2	24,6	12,3	64,26
Pengiriman surat melalui faksimile.	32	16,9	10,8	35,4	30,8	6,2	59,78
Fungsi ekspediter, <i>email</i> , dan faksimile.	33	7,7	13,8	33,8	38,5	6,2	64,34
Waktu penggunaan ekspediter, <i>email</i> , dan faksimile.	34	16,9	9,2	43,1	24,6	6,2	58,8
Rata- Rata Nilai Indeks Total							63,39

Berdasarkan hasil penelitian ini pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan belum mencapai kriteria tinggi. Sehingga pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor masih perlu ditingkatkan. Hal ini berdasarkan hasil penelitian Afriyenti (2013:12) yang menyatakan bahwa pemberdayaan dengan meningkatkan pemahaman pegawai yang efektif dan efisien dan dilakukan dengan baik akan meningkatkan layanan administratif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor di Kantor Kemenag Kabupaten Pekalongan memperoleh angka indeks sebesar 68,87% dengan kriteria sedang. Hal ini dikarenakan masih terdapat pegawai yang kurang memahami kegiatan dari pekerjaan kantor, yaitu mengetik,

menghitung, memeriksa, menyimpan, menelepon, menggandakan, dan mengirim surat.

Perolehan angka indeks dari pemahaman pekerjaan kantor berasal dari rata-rata nilai indeks masing-masing pekerjaan kantor, yaitu menetik dengan perolehan angka indeks sebesar 67,98% dengan kriteria sedang, menghitung sebesar 69,53% dengan kriteria sedang, memeriksa sebesar 73,78% dengan kriteria tinggi, menyimpan sebesar 68,26% dengan kriteria sedang, menelepon sebesar 69,37% dengan kriteria sedang, menggandakan sebesar 69,77% dengan kriteria sedang, dan mengirim surat sebesar 63,39% dengan kriteria sedang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemahaman pegawai tentang pekerjaan kantor masih perlu ditingkatkan supaya aktivitas dalam Kemenag Kabupaten Pekalongan berjalan dengan lancar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas bimbingan dari Bapak Dr. S. Martono, M. Si., Ibu Wisudani Rahmaningtyas, S. Pd., M. Pd., serta Bapak Dr. Ade Rustiana, M. Si.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyenti. 2013. Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Volume 1 Nomor 1. Halaman 10-461. UNP.
- Algifari. 2015. *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Cary, Sparrow Paul Cooper. 2014. Organizational effectiveness, people and performance: new challenges, new research agendas. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, Vol. 1 Issue: 1, pp. 2-13. Emeraldinsight.
- Chasanah, Iswatun. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, dan Prinsip Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Se Kabupaten Batang, *Economic Education Analysis Journal*, 6(2).
- Dhermawan, Anak Agung Ngurah Bagus., Sudibya, I Gde Adnyana., dan Utama, I Wayan Mudiarta. 2012. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerja Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2. Hal. 173-184. Bali: Universitas Udayana.
- Fassoulis, Konstantinos., dan Alexopoulos, Nikolaos. 2015. The workplace as a factor of job satisfaction and productivity: A case study of administrative personnel at the University of Athens. *Journal of Facilities Management*, Vol. 13 Issue:4, pp. 332-349. Emeraldinsight.
- Ferdinand, Augusty. 2007. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Herlambang, Susatyo., dan Marwoto, Bambang Heru. 2014. *Manajemen Kesekretariatan Cara Mudah Memahami dan Mengelola Pekerjaan Kesekretariatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ikhsani, Ary Fidayatul. (2017). Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Empati Pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Siswa Smk Palembang Semarang, *Economic Education Analysis Journal*, 6(1).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lipschutz, Martin M., dan Lipschutz, Seymour. 1990. *Pengolahan Data*. Jakarta: Erlangga.
- Manning, Marilyn. 2010. *Profesionalisme di Kantor*. Terjemahan Ati Cahayani. Jakarta Barat: Indeks.
- . 1991. *Manajemen Perkantoran*. Terjemahan F.X. Budiyanto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Manullang. 1984. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Marimin, Mulyono, Sularso., dan Kuswantoro, Agung. 2012. *Keyboarding dengan Sistem 10 Jari*. Semarang: Unnes Press.
- Moenir, A.S. 1983. *Tatalaksana Perkantoran dan Penerapannya*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- . 1987. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2012 tentang Pedoman Pengurusan Surat di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.
- Ranupandojo, Heidjrachman, Suad Husnan. 1997. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFE.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Terjemahan Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat.
- Rustiana, A., & Rosmawati, N. (2016). Pengaruh Tata Ruang dan Komunikasi Intern Terhadap Efektivitas Kerja Guru di Smk Negeri 9 Semarang. *Dinamika Pendidikan*, 5(1).
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suhartini, Yati. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Industri Kerajinan Kulit di Manding, Bantul, Yogyakarta). Halaman 660-673. Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta.
- The Liang Gie. 2012. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Winardi. 1990. *Manajemen Perkantoran dan Pengawasan*. Bandung: Mandar Maju.
- Yatimah, Durotul. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang Keahlian Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia
- Zomerdijk, Leonieke G., dan Vries, Jan de. 2007. Structuring front office and back office work in service delivery systems: An empirical study of three design decisions. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 27 Issue: 1, pp. 108-131. Emeraldinsight.