

**ANALISIS PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN SURAT
KELUAR MELALUI APLIKASI SENAPATI
PADA KPU KOTA DEPOK**

PRADITHA SALWA MELODI

1709620095



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

**ANALYSIS OF MANAGEMENT INCOMING AND OUTCOMING MAILS
THROUGH THE SENAPATI APPLICATION AT THE DEPOK CITY
GENERAL ELECTION COMMISSION**

**PRADITHA SALWA MELODI
1709620095**

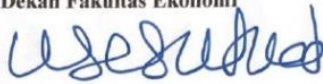







**This thesis was prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor
of Education Degree at the Faculty of Economics, Jakarta State University**

**OFFICE ADMINISTRATION EDUCATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. ² NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Roni Faslah, S.Pd., M.M. NIP. 197510152003121001 (Ketua)		19 Juli 2024
2	Darma Rika Swaramarinda, M.SE, Ph.D. NIP. 198303242009122002 (Penguji 1)		19 Juli 2024
3	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd NIP.199604272022031012 (Penguji 2)		19 Juli 2024
4	Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd. NIP. 198004122005012002 (Pembimbing 1)		19 Juli 2024
5	Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M. NIP. 199110182019031014 (Pembimbing 2)		19 Juli 2024
Nama : Praditha Salwa Melodi No. Registrasi : 1709620095 Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran Tanggal Lulus :			

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd
NIP/NIDK : 198004122005012002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., M.M
NIP/NIDK : 199110180219031014
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Praditha Salwa Melodi
No. Registrasi : 1709620095
Program Studi : S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran
Judul Skripsi : ANALISIS PENGELOLAAN SURAT MASUK
DAN SURAT KELUAR MELALUI APLIKASI
SENAPATI PADA KPU KOTA DEPOK

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 3 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd
198004122005012002

Dosen Pembimbing II



Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., M.M
199110180219031014

Mengetahui,
Koord. Program Studi Pendidikan
Administrasi Perkantoran



Roni Faslah, S.Pd., MM
NIP. 197510152003121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penaburan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 1 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Praditha Salwa Melodi

1709620095

ABSTRAK

Praditha Salwa Melodi, 2024. Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Melalui Aplikasi Senapati Pada KPU Kota Depok. Program Studi S-1 Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan sustainability dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar melalui aplikasi Senapati di Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pengguna aplikasi Senapati di KPU Kota Depok serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Senapati efektif dalam meningkatkan pengelolaan surat di KPU Kota Depok dengan menyediakan platform terintegrasi untuk pencatatan, penanganan, dan monitoring surat. Dengan aplikasi ini, proses administrasi menjadi lebih efisien dan transparan, memungkinkan pengguna untuk melacak status surat secara *real-time* dan meminimalisir risiko kehilangan atau kekurangan dokumentasi. Selain itu, aplikasi Senapati juga meningkatkan kolaborasi antarbagian dalam organisasi, mengoptimalkan responsivitas terhadap permintaan informasi, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat waktu. Untuk menjaga *sustainability* dari pengelolaan surat dengan aplikasi Senapati, penelitian menyarankan perlunya upaya berkelanjutan dalam mengelola kualitas data yang tercatat, memberikan pelatihan berkala kepada pengguna, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja sistem. Hal ini penting untuk memastikan bahwa aplikasi Senapati dapat terus berfungsi optimal dan mendukung efektivitas pengelolaan surat jangka panjang di KPU Kota Depok. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperdalam pemahaman tentang penerapan teknologi informasi dalam konteks administrasi publik, dengan fokus pada efisiensi operasional, transparansi, dan keberlanjutan sistem.

Kata kunci: pengelolaan surat, aplikasi Senapati, efektivitas, sustainability, KPU Kota Depok

ABSTRACT

Praditha Salwa Melodi, 2024. Analysis of the Management of Incoming and Outgoing Letters Through the Senapati Application at the Depok City General Election Commission. Office Administration Education Undergraduate Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.

This research aims to analyze the effectiveness and sustainability in managing incoming and outgoing letters through the Senapati application at the Depok City General Election Commission (KPU). The research method used is qualitative with a case study approach. Data collection was carried out through in-depth interviews with Senapati application users at the Depok City KPU as well as analysis of related documents. The research results show that the Senapati application is effective in improving mail management at the Depok City KPU by providing an integrated platform for recording, handling and monitoring mail. With this application, the administration process becomes more efficient and transparent, allowing users to track the status of letters in real-time and minimizing the risk of loss or lack of documentation. In addition, the Senapati application also improves collaboration between parts of the organization, optimizes responsiveness to information requests, and supports more timely decision making. To maintain the sustainability of mail management with the Senapati application, research suggests the need for continuous efforts in managing the quality of recorded data, providing regular training to users, and carrying out regular evaluations of system performance. This is important to ensure that the Senapati application can continue to function optimally and support the effectiveness of long-term mail management at the Depok City KPU. This research contributes to deepening understanding of the application of information technology in the context of public administration, with a focus on operational efficiency, transparency and system sustainability.

Keywords: letter management, Senapati application, effectiveness, sustainability, Depok City KPU

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat-Nya yang melimpah, nikmat sehat, dan karunia-Nya yang besar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Atas rahmat Allah swt dan bantuan dari semua pihak yang terlibat, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Melalui Aplikasi Senapati pada KPU Kota Depok”** Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Administrasi Perkantoran pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak bantuan, saran serta dukungan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak tersebut, peneliti akan merasakan kesulitan untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd., MM. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran.
3. Marsofiyati, S.Pd, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing satu yang senantiasa memberikan bimbingan dan saran sampai proses akhir penyusunan Skripsi ini.
4. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dua yang senantiasa memberikan bimbingan dan saran sampai dengan proses akhir penyusunan Skripsi ini.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, motivasi, dan kasih sayang kepada peneliti dalam menyusun Skripsi ini.
6. Rifqi Muhammad Hari Nugroho yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti, selalu bersedia membantu ketika peneliti mengalami kesulitan saat menyusun skripsi ini, dan selalu memberikan dukungan kepada peneliti.

7. Kepada teman-teman program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran 2020 yang telah memberikan semangat dan doa, serta sama-sama berjuang dalam menyelesaikan karya akhir Skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah membantu kelancaran peneliti dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Praditha Salwa Melodi terima kasih sudah bertahan dan berusaha sejauh ini, terima kasih sudah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan karena keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 2 Juni 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Pendukung.....	12
2.1.1 Pengertian Efektivitas	12
2.1.2 Pengertian <i>Sustainability</i>	13
2.1.3 Pengertian Pengelolaan	15
2.1.4 Pengertian Surat	16
2.1.5 Pengertian Pengelolaan Surat	20

2.1.6	Pengertian Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar.....	22
2.1.7	Sistem Evaluasi, Pengendalian, Pelaksanaan Kinerja dan Tata Kerja Instansi Keluar (Senapati)	27
2.1.8	Alur Surat Masuk dan Surat Keluar melalui Senapati	28
2.2	Penelitian Relevan	30
2.3	Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.2	Pendekatan dan Desain Penelitian	43
3.3	Jenis dan Sumber Data	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data	45
3.5	Teknik Analisis Data	47
3.6	Keabsahan Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.2	Efektivitas Aplikasi Senapati.....	54
4.1.3	Keberlanjutan Pengelolaan Surat dengan Aplikasi Senapati	58
4.1.4	Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar melalui Aplikasi Senapati 59	
4.2	Pembahasan	65
4.2.1	Efektivitas Pengelolaan Surat Melalui Aplikasi Senapati	65
4.2.2	<i>Sustainability</i> Pengelolaan Surat Melalui Aplikasi Senapati	67
4.2.3	Hambatan – hambatan yang dialami dalam Pengelolaan Surat melalui Aplikasi Senapati.....	69

4.2.4	Upaya – upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Pengelolaan Surat melalui Aplikasi Senapati.....	70
BAB V PENUTUP.....		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Implikasi.....	72
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	72
5.2.2	Implikasi Praktis.....	74
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	76
5.4	Rekomendasi.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77
DAFTAR LAMPIRAN.....		83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil United Nations E-Government Survey 2022.....	4
Gambar 1. 2 Tampilan Website Senapati	6
Gambar 2. 1 Aplikasi Senapati	27
Gambar 2. 2 Alur Surat Masuk melalui Senapati	29
Gambar 2. 3 Alur Surat Keluar melalui Senapati	30
Gambar 2. 4 Bagan Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 4. 1 Penumpukan Berkas Surat Manual	53
Gambar 4. 2 Monitoring Surat	54
Gambar 4. 3 Observasi Aplikasi Senapati	60
Gambar 4. 4 Tampilan Surat Masuk	60
Gambar 4. 5 Alur Surat Masuk	61
Gambar 4. 6 Tampilan Surat Keluar	62
Gambar 4. 7 Memilih Jenis Surat	62
Gambar 4. 8 Mengisi Kolom Surat	62
Gambar 4. 9 Mengedit Surat	63
Gambar 4. 10 Mendownload Surat	63
Gambar 4. 11 Melakukan Pengeditan Surat Kembali.....	64
Gambar 4. 12 Mengupload Ulang Draft Surat	64
Gambar 4. 13 Menunggu Verifikasi Surat	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Timeline Penelitian	42
Tabel 4. 1 Informan Peneliti	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Dosen Pembimbing.....	83
Lampiran 2 Persetujuan Sidang Seminar Proposal Skripsi.....	84
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Observasi	85
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	86
Lampiran 5 Pra Transkrip Akademik	87
Lampiran 6 Pedoman Wawancara	90
Lampiran 7 Transkrip Wawancara.....	93
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara.....	106
Lampiran 9 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	107





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Praditha Salwa Melodi
NIM : 1709620095
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/ Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Alamat email : salwamelodi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Melalui Aplikasi Senapati Pada
KPU Kota Depok

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Agustus 2024

(Praditha Salwa Melodi)