

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SURAT BERBASIS  
*E-OFFICE* DI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI  
DKI JAKARTA**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

Oleh  
**MUHAMAD ZIDAN FAUZAN**  
**1103620010**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar  
Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

Judul : Efektivitas Pengelolaan Surat Berbasis  
E-Office Di Dinas Pendidikan Provinsi DKI  
Jakarta.

Nama Mahasiswa : Muhamad Zidan Fauzan

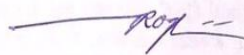
Nomor Induk Mahasiswa : 1103620010

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Tanggal Ujian : Selasa, 25 Juni 2024

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**






**Prof. Dr. Unifah Rosvidi, M.Pd**

**Prof. Dr. Supadi, M.Pd**

NIP. 196204051987032001

NIP. 196403032006041001

### PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Murni Winarsih, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		23/7 2024
Dr. Wirda Hanim, M.Psi. (Wakil Penanggung Jawab)**		23/7 2024
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd (Koordinator Program Studi)***		16/7 2024
Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd (Ketua Sidang/Dosen penguji I)****		15/7 2024
Dr. Wahyu Sri Ambar Arum, MA. (Dosen Penguji II)****		12/7 2024
Muhammad Fadholi, S.T.Par., M.M (Dosen Penguji III)****		10/7 2024

**Catatan:**

- \* Dekan FIP
- \*\* Wakil Dekan I
- \*\*\* Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan
- \*\*\*\* Dosen Penguji Selain Pembimbing.

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SURAT BERBASIS *E-OFFICE* DI  
DINAS PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA  
(2024)**

**MUHAMAD ZIDAN FAUZAN**  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
Email: [zidanfauzan275@gmail.com](mailto:zidanfauzan275@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengelolaan surat berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. *E-Office* adalah sebuah media pendekatan baru dalam mengubah pengelolaan surat sehingga tidak dilakukan secara manual berdasarkan Pergub Nomor 99 Tahun 2021 tentang Tata Naskah Dinas. Dengan sub fokus pada penelitian ini adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pengelolaan surat. Penelitian ini dilakukan pada bulan April Oktober 2023 hingga Juni 2024 dan merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan subjek penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini meliputi: Plt. Kepala Subbagian Umum, Arsiparis Ahli Muda, Staff Administrasi Ahli, dan beberapa Staff Subbagian Umum. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan pengelolaan surat menggunakan *E-Office* dilakukan dengan menganalisis sumber daya manusia, menganalisis penggunaan teknologi informasi, dan sosialisasi penggunaan *E-Office* kepada seluruh pegawai. (2) Pelaksanaan pengelolaan surat menggunakan *E-Office* dilakukan secara terstruktur mulai dari pengelolaan surat masuk, proses disposisi, pembuatan surat keluar, pencarian surat, hingga penyimpanan surat. (3) Pengendalian pengelolaan surat menggunakan *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dilakukan secara periodik dengan teknik monitoring secara langsung dan perhitungan jumlah surat yang masuk dan surat yang selesai didisposisi. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelolaan surat menggunakan *E-Office* di Dinas Pendidikan sudah efektif. Oleh karena itu, Dinas Pendidikan dan pihak lainnya perlu mempertahankan penggunaan *E-Office* serta meningkatkan kualitas dari aplikasi *E-Office* agar dapat digunakan semestinya.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pengelolaan Surat, *Electronic Office*

**EFFECTIVENESS OF E-OFFICE-BASED LETTER MANAGEMENT AT  
THE DEPARTMENT OF EDUCATION IN DKI JAKARTA PROVINCE  
(2024)**

**MUHAMAD ZIDAN FAUZAN**  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
Email: [zidanfauzan275@gmail.com](mailto:zidanfauzan275@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research aims to find out the Effectiveness of e-office-based letter management at the department of education in dki jakarta province. E-Office is a new medium of approach to changing mail management so that it is not done manually based on Pergub Number 99 of 2021 concerning Service Manuscript Regulation. Sub focusing on this research is the planning, implementation, and supervision of mail management. This study was conducted from October 2023 to June 2024 and is a qualitative descriptive study. The study's subjects determination was purposive sampling. Informants in this study include: Plt. Chief of the General Sub-section, Archives of Young Expert, Expert Administration Staff, and some of the General Sub-section Staff. Data collection techniques used are interviews, observations, and documentation studies. The data obtained were analyzed in a qualitative descriptive manner. The results of this study show that: (1) Mail management Planning using the E-Office is carried out by analyzing human resources, analyzing the use of information technology, and socializing the use of E-Office to all employees. (2) Mail management using E-Office is carried out in a structured manner ranging from incoming mail management, disposition process, outgoing mail creation, mail search, to mail storage. (3) Control of letter management using E-Office at the DKI Jakarta Provincial Office of Education is carried out periodically with direct monitoring techniques and calculation of the number of incoming letters and letters that have been disposed of. These results show that the management of letters using E-Office at the Education Office is effective. Therefore, the Education Office and other parties need to maintain the use of E-Office and improve the quality of the E-Office application so that it can be used properly.*

**Keywords:** *Effectiveness, Mail Management, Electronic Office*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Muhamad Zidan Fauzan  
NIM : 1103620010  
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Efektivitas Pengelolaan Surat Berbasis *E-Office* di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Oktober 2023 – Juni 2024.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 15 Juni 2024

Yang membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular meter stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and 'DPAC 236424114'.

Muhamad Zidan Fauzan

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Muhamad Zidan Fauzan  
NIM : 1103620010  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan/Manajemen Pendidikan  
Alamat email : zidanfauzan275@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 :

Efektivitas Pengelolaan Surat Berbasis *E-Office* Di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

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, 7 Juli 2024

Penulis

Muhamad Zidan Fauzan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat segala rahmat dan karunia-Nya serta shalawat kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan penelitian skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pengelolaan Surat Berbasis E-Office Di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta”**. Penyusunan penelitian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka penyelesaian studi Sarjana Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta. Dalam pelaksanaan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Murni Winarsih, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Wirda Hanim, M.Psi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Desi Rahmawati, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Unifah Rosyidi, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama proses penyusunan proposal penelitian skripsi ini.
5. Prof. Dr. Supadi, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama proses penyusunan proposal penelitian skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta atas ilmu yang diberikan kepada saya dan membantu dalam pelaksanaan administrasi selama menjalani masa perkuliahan.
7. Semua pihak di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang terlibat dalam proses penelitian dari awal hingga penelitian selesai.
8. Keluarga tercinta, Bapak, Mama dan Adik-adik yang selalu memberikan doa dan dukungannya baik secara moril maupun materil.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam tulisan ini. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca, agar dapat dijadikan perbaikan kedepannya. Terima kasih.

Jakarta, 15 Juni 2024

Penyusun,



Muhamad Zidan Fauzan





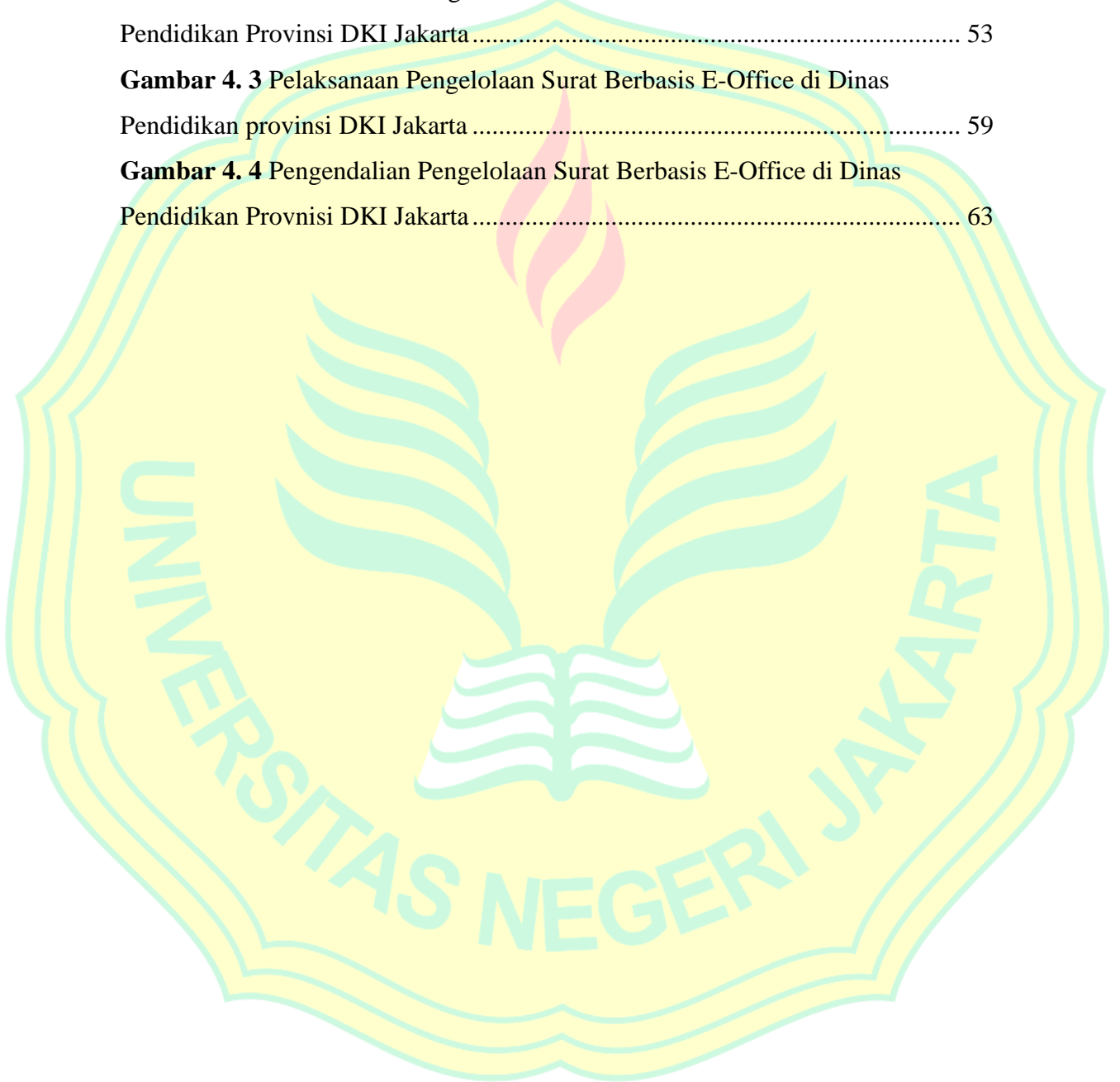
## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	6
C. Pertanyaan Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	9
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Efektivitas Pengelolaan Surat .....	9
1. Pengertian Efektivitas .....	9
2. Pengertian Pengelolaan .....	10
3. Fungsi dan Tujuan Pengelolaan Surat .....	12
4. Macam-macam Jenis Surat .....	12
B. Persuratan <i>Electronic Office (E-Office)</i> .....	13
1. Pengertian Surat Masuk dan Keluar .....	13
2. Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar .....	15
3. Pengertian Disposisi .....	18
4. Pengelolaan Disposisi .....	18
C. Penggunaan <i>E-Office</i> .....	20
1. Pengertian <i>Electronic Office (E-Office)</i> .....	20
2. Fungsi dan Tujuan <i>E-Office</i> .....	21

3. <i>E-Office</i> Sebagai Media Penegelolaan Surat Digital .....	22
D. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	23
E. Model Penelitian .....	27
<b>BAB III</b> .....	29
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	29
A. Tujuan Khusus Penelitian .....	29
B. Pendekatan Dan Metode Penelitian .....	29
C. Latar Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
D. Data dan Sumber Data .....	30
E. Prosedur Pengumpulan Data dan Perekaman Data .....	31
F. Teknis Analisis Data .....	36
G. Teknik Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data .....	38
<b>BAB IV</b> .....	41
<b>PAPARAN DAN TEMUAN DATA</b> .....	41
A. Deskripsi Data .....	41
1. Gambaran Umum Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta .....	41
2. Perencanaan pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	48
3. Pelaksanaan pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	54
4. Pengendalian pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	60
B. Temuan Penelitian .....	64
1. Perencanaan pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	64
2. Pelaksanaan pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	66
3. Pengendalian pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	67
C. Pembahasan .....	68
1. Perencanaan pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	69
2. Pelaksanaan pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	70
3. Pengendalian pengelolaan surat berbasis <i>E-Office</i> .....	71
<b>BAB V</b> .....	73
A. Kesimpulan .....	73
B. Rekomendasi .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Model Penelitian.....	28
<b>Gambar 4. 1</b> Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.....	47
<b>Gambar 4. 2</b> Perencanaan Pengelolaan Surat Berbasis E-Office di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.....	53
<b>Gambar 4. 3</b> Pelaksanaan Pengelolaan Surat Berbasis E-Office di Dinas Pendidikan provinsi DKI Jakarta.....	59
<b>Gambar 4. 4</b> Pengendalian Pengelolaan Surat Berbasis E-Office di Dinas Pendidikan Provnisi DKI Jakarta.....	63



## DAFTAR TABEL

**Tabel 4. 1** Identitas Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta ..... 44

**Tabel 4. 2** Data Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta..... 46



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 AGENDA PENELITIAN .....	82
LAMPIRAN 2 PEDOMAN PENELITIAN .....	86
LAMPIRAN 3 KISI-KISI WAWANCARA .....	87
LAMPIRAN 4 PEDOMAN WAWANCARA .....	91
LAMPIRAN 5 PEDOMAN OBSERVASI .....	94
LAMPIRAN 6 PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI .....	95
LAMPIRAN 7 CATATAN LAPANGAN .....	95
LAMPIRAN 8 HASIL WAWANCARA .....	103
LAMPIRAN 9 KLASIFIKASI DATA .....	156
LAMPIRAN 10 REDUKSI DATA .....	216
LAMPIRAN 11 DOKUMENTASI PENELITIAN .....	245
LAMPIRAN 12 STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA .....	246
LAMPIRAN 13 DOKUMENTASI KELENGKAPAN .....	247
LAMPIRAN 14 SURAT IZIN PENELITIAN .....	248
LAMPIRAN 15 SURAT TELAH MELSANAKAN PENELITIAN .....	249
LAMPIRAN 16 DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	250