

**ANALISIS PELAKSANAAN *E-OFFICE* DALAM
PENGELOLAAN SURAT DI KANTOR SUKU DINAS
LINGKUNGAN HIDUP KOTA ADMINISTRASI JAKARTA
PUSAT**

Maya Agriyani Putri

1712422035



Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

***ANALYSIS OF E-OFFICE IMPLEMENTATION IN MAIL
MANAGEMENT IN THE ENVIRONMENTAL SUB-
DEPARTMENT OF CENTRAL JAKARTA ADMINISTRATIVE
CITY***

Maya Agriyani Putri

1712422035



The purpose of writing this thesis is to fulfill the academic requirements in order to obtain an Applied Bachelor's degree in the Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

**APPLIED BACHELOR'S STUDY PROGRAM
DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA STATE UNIVERSITY
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surel Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rr Sri Kartikowati, MA., M.Bus
NIP/NIDK : 196102031985032002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Risa Rahma Nida, S.Pd., M.Pd.
NIP/NIDK : 199801042024062002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Maya Agriyani Putri
No. Registrasi : 1712422035
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Judul Proposal Penelitian : Analisis pelaksanaan e-office pada pengelolaan surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 27 Februari 2026

Dosen Pembimbing I

Dr. Rr Sri Kartikowati, MA., M.Bus
NIP/NIDK. 196102031985032002

Dosen Pembimbing II

Risa Rahma Nida, S.Pd., M.Pd.
NIP/NIDK. 199801042024062002

Mengetahui,
Koord. Program Studi Administrasi
Perkantoran Digital

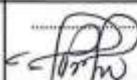
Roni Fasihah, S.Pd, M.M
NIP. 197510152003121001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Petanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Darma Rika Swaramarinda, M.SE, Ph.D NIP. 198303242009122002 (Ketua)		02 Juni 2024
2	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M NIP. 198810252022031002 (Penguji 1)		25 Mei 2024
3	Rizki Firdausi Rachmadania, SE., M.SM NIP. 198804202023212062 (Penguji 2)		25 Mei 2024
4	Roni Faslah, S.Pd, M.M NIP. 198004122005012002 (Pembimbing 1)		02 Juni 2024
5	Ria Rahma Nida, S.Pd., M.Pd NIP. 199801042024062002 (Pembimbing 2)		02 Juni 2024

Nama : Maya Agriyani Putri
 No. Registrasi : 1712422007
 Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
 Tanggal Lulus : 15 Mei 2024

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maya Agriyani Putri

NIM : 1712422035

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PELAKSANAAN *E-OFFICE* DALAM PENGELOLAAN SURAT DI KANTOR SUKU DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT"** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Kemudian bagian-bagian tertentu dalam penelitian skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dicantumkan sumbernya dengan jelas sesuai dengan ketentuan dan etika penelitian ilmiah serta telah dicantumkan juga pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi saya terdapat indikasi plagiarisme dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan secara sadar dan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan dari pihak manapun serta untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Juni 2026

MAYA AGRIYANI PUTRI

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN 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 : Maya Agriyani Putri NIM : 1712422035 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Administrasi Perkantoran Digital Alamat email : magriyani putri@gmail.com Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah: ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..) yang berjudul : <u>Evaluasi Pengelolaan Arsip Dinamis Bagian Tata Usaha Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat</u> Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (<i>database</i>), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara <i>fulltext</i> 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, 17 Juni 2026 Penulis  (Maya Agriyani Putri)	

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maya Agriyani Putri

No. Registrasi : 1712422035

Jenjang : Diploma 4

Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Maya Agriyani Putri

ABSTRAK

Maya Agriyani Putri, 1712422035. Analisis Pelaksanaan *E-office* Pada Pengelolaan Surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Pusat. Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *e-office* dalam pengelolaan surat serta mengidentifikasi kendala dan upaya yang dilakukan dalam penerapannya di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui peran *e-office* dalam mendukung tertib administrasi perkantoran di instansi pemerintah.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah empat orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan *e-office* dan pengelolaan surat di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai pelaksanaan *e-office* dalam mendukung pengelolaan surat dan tertib administrasi perkantoran di instansi pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-office* telah digunakan dalam proses registrasi, pencatatan, dan distribusi surat masuk maupun surat keluar. Pada surat masuk, surat diinput ke dalam sistem kemudian dicetak untuk disposisi manual oleh pimpinan sebelum hasil disposisi diinput kembali ke sistem. Pada surat keluar, proses penyusunan dan pengajuan surat dilakukan melalui sistem, namun penandatanganan masih dilakukan secara manual. Kendala yang dihadapi meliputi gangguan jaringan, keterbatasan pemahaman pegawai, serta keterbatasan sarana pendukung. Oleh karena itu, diperlukan upaya berupa pemeliharaan sistem secara berkala, peningkatan sarana dan prasarana, serta pelatihan bagi pegawai agar pelaksanaan *e-office* dapat berjalan lebih optimal dan efektif.

Kata Kunci: Administrasi Perkantoran, *E-office*, Pengelolaan surat.

ABSTRACT

Maya Agriyani Putri, 1712422035. Analysis of E-office Implementation in Mail Management at the Central Jakarta Environmental Sub-Department Office. Digital Office Administration Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

This study aims to analyze the implementation of e-office in managing letters and identify obstacles and efforts made in its implementation at the Environmental Agency of Central Jakarta City Administration. This study also aims to determine the role of e-office in supporting orderly office administration in government agencies.

This research uses a qualitative descriptive method with a case study approach. Data collection was conducted through interviews, observation, and documentation. Participants in this study were four people who were directly involved in the implementation of e-office and letter management at the Environmental Agency of Central Jakarta City Administration. This study provides an overview of the implementation of e-office in supporting letter management and orderly office administration in government agencies.

The research results show that e-office has been used in the registration, recording, and distribution of incoming and outgoing mail. For incoming mail, letters are input into the system and then printed for manual disposition by the management before the disposition results are input back into the system. For outgoing mail, the process of compiling and submitting letters is done through the system, but signing is still done manually. Obstacles encountered include network disruptions, limited employee understanding, and limited supporting facilities. Therefore, efforts are needed in the form of regular system maintenance, improving facilities and infrastructure, and training for employees so that the implementation of e-office can run more optimally and effectively.

Keywords: *E-office, Mail Management, Office Administration.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pelaksanaan *E-office* Pada Pengelolaan Surat di Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Pusat”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas mata kuliah Seminar Proposal Penelitian pada Program Studi Administrasi Perkantoran Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung dapat memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Secara khusus pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Roni Faslah, S.Pd, M.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Rr Sri Kartikowati, MA., M.Bus selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan waktu untuk selalu membimbing proses pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai.
4. Ria Rahma Nida, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing pengerjaan skripsi ini hingga selesai
5. Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Pusat, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

6. Ibunda tercinta Fitri Syawalin. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga, menyehatkan beliau. Aamiin.
7. Ayahanda M. Mansur. Terima kasih atas pelajaran hidup yang menjadikan peneliti lebih kuat. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebaikan dan keberkahan. Aamiin.
8. Kepada Adikku, Zaskia Duma Syahara. Semoga peneliti selalu dapat menjadi kakak yang membanggakanmu.
9. Kepada seseorang berinisial P. Terima kasih atas dukungan, kesabaran, dan semangat yang selalu diberikan. Semoga segala kebaikan menyertaimu.
10. Sahabat kuliah peneliti, Endah Sahira dan Amanda Rezki Ananda. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya selama perkuliahan.
11. Seluruh teman-teman Administrasi Perkantoran Digital kelas B angkatan 2022 atas kerjasama dan dukungan yang diberikan.
12. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Maya Agriyani Putri. Terima kasih telah bertahan dan terus berjuang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan dan keberkahan. Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 08 Mei 2026

Maya Agriyani Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Konsep Yang Diteliti	11
1. Pengertian <i>E-Office</i>	11
2. Sistem Kerja <i>E-Office</i>	12
3. Faktor Mempengaruhi <i>E-Office</i> Dalam Organisasi	16
4. Manfaat <i>E-Office</i>	18

5. Indikator <i>E-Office</i>	19
6. Alur Pelaksanaan <i>e-office</i>	20
7. Pengertian Surat	21
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
1. Waktu Penelitian.....	35
2. Tempat Penelitian	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Teknik Keabsahan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Data.....	46
1. Unit Analisis dan Lingkup Penelitian	46
2. Deskripsi Partisipan	46
B. Hasil	47
1. Pelaksanaan <i>e-office</i> pada pengelolaan surat.....	48
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>e-office</i> pada pengelolaan surat	54
3. Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dalam penerapan <i>e-office</i> pada pengelolaan surat.....	56
C. Pembahasan.....	58
1. Pelaksanaan <i>E-Office</i> pada pengelolaan surat	58

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>e-office</i> pada pengelolaan surat.....	68
3. Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dalam penerapan <i>e-office</i> pada pengelolaan surat.....	73
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
C. Keterbatasan Peneliti.....	80
D. Rekomendasi.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Riset Sistem Penggunaan E-Office	5
Gambar 1.2 Hasil Pra Riset Sistem E-office	6



DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3 1 Waktu Penelitian.....	35
Tabel 3 2 Detail Informasi.....	39
Tabel 3 3 Tabel Observasi	41
Tabel 3 4 Pertanyaan Wawancara.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	87
Lampiran 2 Surat Permohonan Observasi Skripsi	88
Lampiran 3 Surat Persetujuan Observasi	89
Lampiran 4 Kusioner Pra Riset.....	90
Lampiran 5 Persetujuan Dosen Pembimbing.....	91
Lampiran 6 Persetujuan Seminar Proposal	92
Lampiran 7 Persetujuan Sidang Skripsi	93
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Seminar Proposal.....	94
Lampiran 9 Kartu Konsultasi Sidang Skripsi	95
Lampiran 10 Surat Perbaikan Seminar Proposal	96
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara	97
Lampiran 12 Transkrip Wawancara	98
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	106