

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Konsep yang Diteliti.....	9
1. Pengertian Surat.....	9

2. Pengelolaan Surat Masuk .....	10
3. Jenis-jenis surat .....	10
4. Penyimpanan Surat .....	11
5. Pengertian SOP .....	12
6. Tujuan SOP .....	13
7. Prosedur Penyusunan SOP .....	14
8. Kriteria SOP yang Baik .....	15
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Waktu Penelitian.....	30
B. Tempat Penelitian .....	30
C. Desain Penelitian .....	31
D. Sumber data dan Sampel Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Keabsahan Data .....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Data .....	39

B. Hasil Data .....	41
C. Pembahasan Data.....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan.....	54
B. Implikasi .....	54
C. Keterbatasan Penelitian.....	55
D. Rekomendasi Pada Penelitian Selanjutnya .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 SOP Surat masuk ANRI .....	3
Gambar 1.2 Pra Riset Penerapan SOP Surat Masuk.....	5
Gambar 3.1 Kualitatif <i>sampel size</i> .....	34
Gambar 3.2 Sketsa Triangulasi Sumber Data .....	36
Gambar 3.3 Sketsa Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	37
Gambar 3.4 Komponen analisis interaktif Miles&Hubberman.....	38
Gambar 4.1 Pengelompokan map surat masuk .....	43
Gambar 4.2 Pengelompokan Surat Masuk .....	44
Gambar 4.3 Pengelolaan Surat Masuk .....	45
Gambar 4.4 Penilaian Kinerja Pegawai.....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Timeline Penelitian.....	30
Tabel 4.1. menyajikan data singkat mengenai partisipan .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Observasi Penelitian.....	64
Lampiran 2 Kuesioner Pra Riset.....	65
Lampiran 3 Hasil Pra Riset.....	66
Lampiran 4 Pedoman Pertanyaan wawancara.....	67
Lampiran 5 Transkrip Wawancara.....	69
Lampiran 6 Foto Saat Wawancara.....	74
Lampiran 7 Foto Bersama Pegawai ANRI.....	75
Lampiran 8 Lampiran Obeservasi.....	76

