

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</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>
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
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	51
4.1.2	Efektivitas Aplikasi Senapati.....	54
<b>4.1.3</b>	<b>Keberlanjutan Pengelolaan Surat dengan Aplikasi Senapati .....</b>	<b>58</b>
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
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>72</b>
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
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>77</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>108</b>

## 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