

**PENERAPAN *E-OFFICE* DI SEKRETARIAT DAERAH  
KOTA SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Oleh :

**AYUM SILVA HENING NALA**

**K7517012**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN****PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ayum Silva Hening Nala

NIM : K7517012

Jurusan/Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul "Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta" ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, Mei 2021

Yang menyatakan



AYUM SILVA HENING NALA  
NO. 23AHF902607904  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Ayum Silva Hening. N

**PENERAPAN *E-OFFICE* DI SEKRETARIAT DAERAH  
KOTA SURAKARTA**



**Diajukan sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar  
Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**Mei 2021**  
*commit to user*

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Ayum Silva Hening Nala

NIM : K7517012

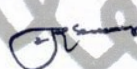
Judul : Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta

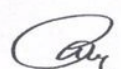
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.

Surakarta, Mei 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Hery Sawiji, M.Pd.  
NIP. 19610518 198903 2 001

  
Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph.D.  
NIP. 19751223 200701 1 002

## PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGESAHAN SKRIPSI



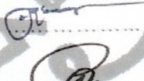
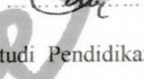
Nama : Ayum Silva Hening Nala

NIM : K7517012

Judul Skripsi : Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada hari Rabu, 02 Juni 2021 dengan hasil LULUS dan revisi maksimal dua bulan.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji

Nama Penguji	Tanda tangan,	Tanggal
Ketua : Dr. Cicilia Dyah S. Indrawati, M.Pd.....		22-06-2021
Sekretaris : Jumiyanto Widodo, S.Sos., M.Si. ....		02-07-2021
Anggota I : Dr. Hery Sawiji, M.Pd. ....		30-06-2021
Anggota II : Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph.D. ....		15-06-2021

Skripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran pada

Hari : Rabu

Tanggal : 07 Juli 2021

#### Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan	Kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
---	--

Universitas Sebelas Maret



Dr. Mardiyana, M.Si  
NIP. 196602251993021002

Dr. Hery Sawiji, M.Pd  
NIP. 19610518 198903 1 001

## ABSTRAK

Ayum Silva Hening Nala. **PENERAPAN *E-OFFICE* DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA**. Skripsi, Surakarta. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, Mei 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, 2) bagaimana solusi untuk mengatasi keahlian SDM yang belum merata, 3) bagaimana solusi mengatasi pengguna yang malas menggunakan *E-Office*, 4) bagaimana solusi mengatasi keinginan belajar dari pengguna yang kurang dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan *snowball sampling* dengan Kasubag TU Pimpinan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Surakarta sebagai *key informan*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Uji validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta meliputi: a) Perencanaan *E-Office*, b) Penerapan *E-Office*, c) Evaluasi penerapan *E-Office*. 2) Keahlian atau kompetensi petugas *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta masih kurang hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia, kesulitan mengajukan tambahan pegawai dan petugas *E-Office* yang ditunjuk tidak memiliki latarbelakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kurangnya keahlian atau kompetensi petugas *E-Office* dalam penerapan *E-Office* yaitu dengan memberikan pendampingan dan pelatihan kepada petugas *E-Office* serta melakukan *monitoring* dan evaluasi. 3) Upaya mengatasi pengguna (*user*) yang malas menggunakan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta yaitu dengan adanya penegasan tugas atau tanggung jawab dari pimpinan, adanya dorongan dari sesama *user* atau petugas dan adanya penyederhanaan sistem. 4) Upaya mengatasi keinginan belajar pengguna (*user*) yang rendah dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta yaitu dengan adanya ketegasan dari pimpinan dan adanya pembagian tugas.

Kata kunci : kantor elektronik, teknologi, sekretariat daerah

## ABSTRACT

Ayum Silva Hening Nala. THE IMPLEMENTATION OF E-OFFICE AT REGIONAL SECRETARIAT OF SURAKARTA. *Skripsi*. Surakarta, Sebelas Maret University. Faculty of Teacher Training and Education, Mei 2021.

This research aimed to know: 1) the implementation of *E-Office* at Regional Secretariat of Surakarta, 2) how to solve the uneven Human Resources expertise, 3) how to solve users who were lazy to use *E-Office*, 4) how to solve the desire to learn from users who were lacking in implementation of *E-Office* at the Regional Secretariat of Surakarta.

The type of research was qualitative with a case study approach. This study used purposive sampling and snowball sampling techniques. Data collection techniques with interviews, observations, and documents analysis. The data validity test used is source triangulation and method triangulation. Data analysis techniques consist of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The result showed that: 1) e-office at the Regional Secretariat of Surakarta included: a) e-office planning, b) implementation of e-office, c) monitoring and evaluation of the implementation of e-office. 2) The competence of officers in the Regional Secretariat of Surakarta was lacking, this is due to limited human resources, difficulty in submitting additional staff and the designated officer has no educational background in accordance with the work given. Efforts were made to overcome the lack of competence of officers in the implementation of e-office, namely by providing assistance and training officers and monitoring and evaluation. 3) Efforts to overcome officers who were lazy to use the e-office at the Regional Secretariat of Surakarta, namely by affirming duties or responsibilities from the leader, encouragement from fellow officers and system simplification. 4) Efforts to overcome the low desire to learn from officers in implementation of e-office at the Regional Secretariat of Surakarta were the firmness from the leader and the division of tasks.

Keywords: electronic office, technology, regional secretariat

## HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Harga sebuah kesuksesan adalah kerja keras, dedikasi terhadap pekerjaan, dan penentu apakah kita menang atau kalah, kita telah mengerahkan kemampuan diri kita yang terbaik untuk pekerjaan yang kita lakukan”

(Vince Lombardi)

Tidak ada kata mustahil dalam hidup ini, jika kita berusaha sekuat tenaga.

(unknown)

“Memulai dengan penuh keyakinan, Menjalankan dengan penuh keikhlasan,  
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”

(unknown)

*commit to user*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tuaku, Bapak Triyono Kridho Utomo dan Ibu Jumiwati

“Terimakasih kepada kedua orang tuaku atas doa yang dipanjatkan untuk anakmu ini, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan yang tak terbatas, serta kesabaran kalian yang selalu mendampingi menyelesaikan skripsi ini yang membuatku kuat selama ini”

Adikku Ayouma Holga Arum Syahputra

“Terimakasih kepada adikku yang senantiasa mendengarkan keluh kesahku dan membantuku dalam menyelesaikan ini semua dengan selalu mengatakan bahwa aku sudah melakukan yang terbaik”

“Terimakasih untuk Fransisca Alda, Bany Bernike, Sandhitya Nur, Lulut Nawang Wulan, Wirawan Edi, Rhinda Denny yang selalu memberi semangat, memberi saran, dan tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesahku”

“Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan PAP A 2017 yang selalu memberikan cerita suka duka selama ini”

“Dan yang terakhir terimakasih untuk diriku sendiri, aku tahu tantangan skripsimu ini sangat berat karena masalah yang datang cukup menguras emosi, tenaga, dan pikiranmu. Kamu hebat bisa menyelesaikan semua ini”

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang memberi ilmu, inspirasi, dan kemuliaan. Atas kehadiran-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENERAPAN *E-OFFICE* DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak. Untuk itu, peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Mardiyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.
2. Dr. Hery Sawiji, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran dan selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph.D, selaku Pembimbing II, yang selalu memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Tim Penguji Skripsi PAP FKIP UNS atas bimbingan dan arahannya dalam penyelesaian akhir skripsi ini.
5. Ir. Ahyani M.A., selaku Sekretaris Daerah Kota Surakarta.
6. Ibu Hernawaty, SE., MM., selaku Kasubag TU Pimpinan Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Surakarta.
7. Staff Sekretariat Daerah Kota Surakarta yang juga membantu dalam memberikan informasi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan peneliti. Meskipun demikian, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pengembang ilmu.

Surakarta, Juni 2021

*commit to user*

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
<a href="#">HALAMAN</a> ABSTRAK.....	vi
<a href="#">HALAMAN</a> ABSTRACT.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Tinjauan tentang Kegiatan Administrasi.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Tinjauan tentang Tata Kelola Persuratan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Tinjauan tentang <i>E-Government</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Tinjauan tentang <i>E-Office</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

*commit to user*

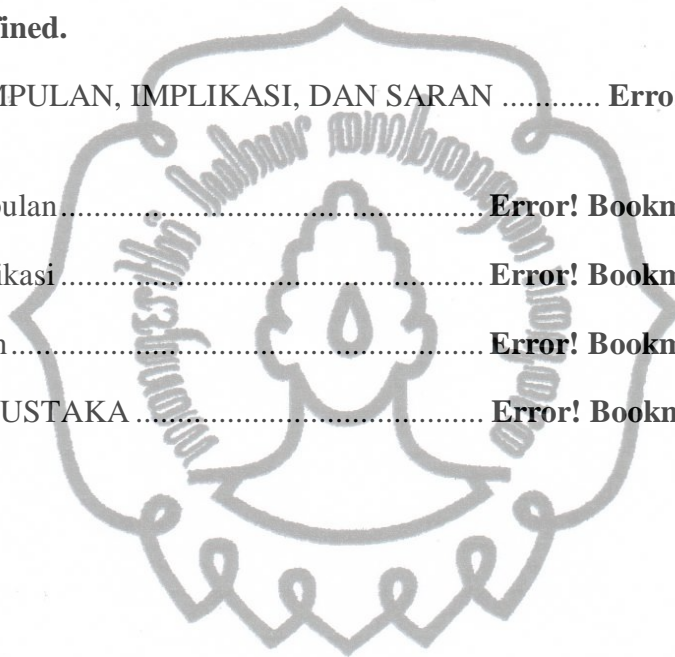
B. Kerangka Berfikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Desain Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Data dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Teknik Uji Validitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Prosedur Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
A. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. <i>E-Office</i> di Sekretariat Daerah Kota Surakarta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
b. Kompetensi atau keahlian SDM dalam penerapan <i>E-Office</i> di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c. Petugas atau pengguna ( <i>user</i> ) malas menggunakan <i>E-Office</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
d. Keinginan belajar pengguna ( <i>user</i> ) yang rendah dalam menggunakan <i>E-Office</i> di Sekretariat Daerah Kota Surakarta..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
B. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <i>E-Office</i> di Sekretariat Daerah Kota Surakarta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	

2. Cara mengatasi keahlian SDM yang tidak merata dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta.. **Error! Bookmark not defined.**
3. Cara mengatasi pengguna (*user*) yang malas menggunakan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta ..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Cara mengatasi keinginan belajar pengguna (*user*) yang rendah dalam penerapan *E-Office* di Sekretariat Daerah Kota Surakarta...**Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

- A. Simpulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Implikasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berfikir .....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2 Login Page.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3 Input Surat Masuk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.4 Membuka Surat Masuk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5 Detail Inbox .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.6 Form Disposisi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.7 Cetak Disposisi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.8 Form Tanggapan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.9 Close Document .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.10 Input Surat Keluar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Field Note Observasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Field Studi Dokumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Penerapan <i>E-Office</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Surat Perizinan Skripsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

