

**Pengembangan *e-Government* melalui Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar
(SISUMAKER) di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Pencapaian**

Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Disusun oleh :

NAMA : NOVIANA TIURULAN R

NBI; (1111800116)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

Pengembangan *e-Government* melalui Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (SISUMAKER) di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Pencapaian

Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Disusun oleh :

NAMA : NOVIANA TIURULAN R

NBI : (1111800116)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Noviana Tiurulan Rahmawati

Nbi : 1111800116

Judul Skripsi : Pengembangan e-government melalui sistem surat masuk dan surat keluar (SISUMAKER) di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Jawa Timur

Surabaya, 20 Juni 2022

Mengetahui

Disetujui Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Surabaya

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103


Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si

NPE. 20110870102

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 20 Juni 2022.

Dewan Penguji

1. **Dr. Bagoes Soenarjanto, M.Si**
Ketua

2. **Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.Si**
Anggota I

3. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**
Anggota II

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Surabaya

Dr. Difa Ayu Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Noviana Tiurulan Rahmawati

Nbi 1111800116

Program Studi : Administrasi Negara

Judul skripsi : Pengembangan *e-government* melalui sistem surat masuk dan surat keluar (SISUMAKER) di Kementerian Hukum & Ham Jawa Timur

Menyatakan bahwa,

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan demi memperoleh gelar akademik.

Surabaya, 27 Juni 2022

Yang membuat pernyataan

Noviana Tiurulan





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noviana Tiurulan Rahmawati
NBI/ NPM : 1111800116
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Pengembangan *e-Government* melalui Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar(SISUMAKER) di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal :

Yang Menvatakan

METERAI TEMPEL
33E9AJX935925474
Noviana Tiurulan Rahmawati

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Noviana Tiurulan, 2022, Development of e-Government through the Incoming and Outgoing Mail System (SISUMAKER) at the Ministry of Law and Human Rights in East Java. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Sc. Anggraeny Puspaningtyas., S.AP., M.AP

Taking advantage of the development of technology and information, the East Java Ministry of Law and Human Rights by launching the "Sisumaker" application which was launched on June 1 2018 in order to assist ASN in order to facilitate the management of incoming and outgoing mail systems that can provide solutions in the mail disposition process. The benefits of using an e-mail system are clear and significant, and there can be many benefits to using a VPN. Among other capabilities, a mail management system makes it easy to manage incoming and outgoing mail and can help speed up the process of determining when mail should be sent. Until the letter can be sent effectively and efficiently, follow-up will be done via email. The objectives of the research are 1) to be able to determine the performance of ASN in managing incoming and outgoing mail using the Sisumaker application, 2) to be able to analyze the development of incoming and outgoing mail management in order to realize digital-based governance. The results of the study show the fact that so far the use of the Sisumaker application within the scope of the East Java Ministry of Law and Human Rights can facilitate the performance of ASN in managing incoming and outgoing mail. However, the next fact is that the use of Sisumaker sometimes experiences problems when processing incoming and outgoing mail, such as network problems. The conclusion is the development of e-government through a system of incoming and outgoing letters to realize good government which in terms of facilitating the monitoring of ASN performance on the existence of a letter can then be followed up effectively and efficiently.

KEYWORDS: *E-Government, Good Government, Sisumaker, Kemenkumham Jatim.*

Abstrak

Noviana Tiurulan, 2022, Pengembangan *e-Government* melalui Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (SISUMAKER) di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Jawa Timur. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si. Anggraeny Puspaningtyas., S.AP.,M.AP.

Memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi, Lembaga Kemenkumham Jawa Timur dengan meluncurkan aplikasi “Sisumaker” yang telah diluncurkan pada tanggal 1 Juni 2018 agar dapat membantu ASN demi memudahkan pengelolaan sistem surat masuk dan surat keluar yang dapat memberikan solusi dalam proses disposisi surat. Manfaat menggunakan sistem surat elektronik jelas dan signifikan, serta bisa memiliki banyak manfaat menggunakan VPN. Di antara kemampuan lainnya, sistem manajemen surat memudahkan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta dapat membantu mempercepat proses penentuan kapan surat harus dikirimkan. Sampai surat dapat terkirim secara efektif dan efisien, tindak lanjut akan dilakukan melalui email. Tujuan dari penelitian adalah 1) dapat mengetahui kinerja ASN dalam mengelola surat masuk dan surat keluar dengan menggunakan aplikasi sisumaker, 2) dapat menganalisis perkembangan pengelolaan surat masuk dan surat keluar demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis digital. Hasil dari penelitian menunjukkan fakta bahwa sejauh ini dalam pemakaian aplikasi sisumaker di lingkup Kemenkumham Jatim dapat mempermudah kinerja ASN dalam mengelola surat masuk dan surat keluar. Akan tetapi, fakta berikutnya bahwa pemakaian sisumaker terkadang mengalami kendala pada saat proses surat masuk dan surat keluar seperti kendala jaringan. Kesimpulan adalah pengembangan *e-government* melalui system surat masuk dan surat keluar untuk mewujudkan *good government* dimana dalam hal memudahkan pemantauan kinerja ASN terhadap keberadaan suatu surat untuk kemudian dapat ditindaklanjuti secara efektif dan efisien.

KATA KUNCI : E-GOVERNMENT, GOOD GOVERNMENT, SISUMAKER, KEMENKUMHAM JATIM

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2022/2023 adalah di Kementerian Hukum & Ham yang beralamatkan di jalan kayo No 50-52 Kecamatan Genteng, Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi hingga menyelesaikan bimbingan
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tercinta.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Agung Pujianto, M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP,. M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Negara dan selaku dosen pembimbing kedua yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si. selaku dosen pembimbing pertama yang selalu memberikan dukungan menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan Ilmu pengetahuan serta pengalamannya kepada peneliti, sehingga mendapatkan ilmu yang bermanfaat bagi masyarakat sekitar.
8. Ibu Wiwit Purwani Iswandari selaku kepala bidang Ham di Kemenkumham Jatim yang telah mengizinkan saya untuk mendapatkan ilmu baru dan pengalaman baru. Serta staff di bidang ham dalam Kemenkumham Jatim yang telah membantu saya dalam mendapatkan

data skripsi.

9. Kedua orang tua saya yang saya cintai yaitu Bapak Elizar & Ibu Suci Rahayu yang telah memberikan doa restu serta dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kepada sahabat-sahabat saya yaitu Nadia Indah Cahyani, Putri Gabriel Fiorentina, Manicha Miftachul Husnah, Putri Yulinarwati, Sulistiya Hayyu Pujaningsih, Ratna Wulandari yang telah memberikan dukungan dan tempat untuk sambat dalam pengerjaan skripsi.
11. Kepada calon saya yaitu Rizal Fikri Rosyid yang telah sabar menghadapi ke tidak moodan saya, dan selalu memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi walaupun agak sulit untuk diajak berfikir.

Surabaya, 27 Juni 2022

Noviana Tiurulan

RIWAYAT HIDUP



NAMA LENGKAP : NOVIANA
 TIURULAN . R
 TEMPAT,TANGGAL LAHIR : SURABAYA,
 22 NOVEMBER
 2000
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
 KEWARGANEGARAAN : INDONESIA
 AGAMA : ISLAM
 STATUS : BELUM MENIKAH
 ALAMAT : JL TENGGUMUNG
 WETAN CERME 10
 ALAMAT DOMISILI : JL.TENGGUMUNG
 WETAN CERME 10
 NO. TELEPON : 081236185919
 EMAIL : tiurulannoviana
 @gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

1. SD HANG TUAH 3 SURABAYA : Tahun 2006-2012
2. SMP HANG TUAH 4 SURABAYA : Tahun 2012-2015
3. SMA HANG TUAH 1 SURABAYA : Tahun 2015-2018
4. UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA :Tahun 2018 sekarang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL BELAKANG	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian terdahulu	7

2.2	Landasan teori	13
2.3	Kerangka Konseptual	20
BAB III.....		21
METODE PENELITIAN		21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Fokus Penelitian.....	21
3.3	Lokasi Penelitian	22
3.4	Sumber Data	22
3.5	Teknik Pengumpulan Data	23
3.6	Metode Analisis data	23
BAB IV		25
Hasil dan Pembahasan.....		26
4.1	Hasil Penelitian	27
4.2	Pembahasan.....	48
BAB V		65
PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4.1 Kelebihan dan Kekurangan SISUMAKER.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengembangan E-Government Melalui SISUMAKER.....	20
Gambar 3.1 Proses Analisis Data Kualiatatif Model Interaktif Miles & Huberman.....	24
Gambar 4.2 data detail distribusi surat melalui sisumaker.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

1.1	Pedoman Wawancara.....	77
1.2	Kegiatan Penelitian.....	79
1.3	Surat Perizinan Penelitian.....	86
1.4	Hasil Turnitin.....	89
1.5	Lembar Revisi.....	93