

**EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK (SINDE) TERHADAP LAYANAN PERSURATAN DI  
BALAI BESAR GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (BBGTK) JAWA  
TIMUR**

**SKRIPSI**

**OLEH**  
**RENNY AGUSTINA ERYANTI**  
**NIM. 210106110065**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2025**

**EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM NASKAH DINAS  
ELEKTRONIK (SINDE) TERHADAP LAYANAN PERSURATAN DI  
BALAI BESAR GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (BBGTK) JAWA  
TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana  
Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)**

**Oleh**

**Renny Agustina Eryanti**

**NIM. 210106110065**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM NASKAH DINAS**  
**ELEKTRONIK (SINDE) TERHADAP LAYANAN PERSURATAN DI**  
**BALAI BESAR GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (BBGTK)**  
**JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**

Oleh:

Renny Agustina Eryanti

NIM. 210106110065

Telah disetujui,

Pada tanggal 06 Oktober 2025

Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. H. Ali Nasith, M.Si, MPd.I

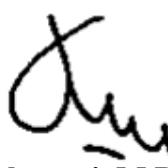
**NIP. 196407051986031003**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Ulfah Muhayani, M.PP, Ph.D

**NIP. 197906022015032001**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Layanan Persuratan di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGK) Jawa Timur” oleh Renny Agustina Eryanti ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 30 Oktober 2025.

### Dewan Penguji

#### Ketua (Penguji Utama):

Dr. Devi Pramitha, M.Pd.I

NIP. 199012212019032012

#### Sekretaris Sidang:

Dr. H. Ali Nasith, M.Si, MPd.I

NIP. 196407051986031003

#### Dosen Pembimbing:

Dr. H. Ali Nasith, M.Si, MPd.I

NIP. 196407051986031003

#### Penguji II:

Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 198612282020121002

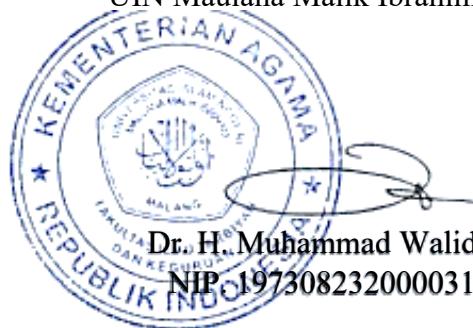
### Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. H. Muhammad Walid, MA

NIP. 197308232000031002

## **NOTA DINAS PEMBIMBING**

Dr. H. Ali Nasith, M.Si, MPd.I

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang

---

---

06 Oktober 2025

Yang terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun dari segi isi dari penelitian skripsi dari mahasiswa dibawah ini:

Nama : Renny Agustina Eryanti

NIM : 210106110065

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Layanan Persuratan di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur

Oleh karena itu , selaku pembimbing skripsi dari mahasiswa diatas, maka kami berpendapat bahwasannya mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam siding skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

  
Dosen pembimbing  
Dr. H. Ali Nasith, M.Si, MPd.I  
NIP. 196407051986031003

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Renny Agustina Eryanti  
NIM : 210106110065  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Layanan Persuratan di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penilisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan. Apabila terdapat plagiarism dalam skripsi saya, saya selaku penulis bersedia untuk mempertanggung jawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dengan demikian, pernyataan ini saya buat dengan sadar serta tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Malang, 06 Oktober 2025

Hormat saya,



**Renny Agustina Eryanti**

**NIM. 210106110065**

## **MOTTO**

**What Comes Your Way Is Meant To Be, The Reason Exists, So Embrace It  
and Keep Moving Forward.**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tidak ada untaian kata yang dapat diucap selain rasa Syukur dengan segala kerendahan hati atas kehadirat Tuhan yang maha Esa yang telah menginzinkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Sekaligus shalawat seraya terpanjatkan untuk Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Dengan segala hormat dan segenap rasa yang ada, peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

Seluruh keluarga yang telah mendukung baik moral maupun materiil dan juga do'a untuk peneliti, terutama kepada ibu Kutriyah dan kakak peneliti mas M. Agustian Eryansyah, terhusus untuk almarhum ayah Moch. Syaiful Mujid yang senantiasa peneliti tunggu kehadirannya kedalam mimpi walaupun hanya sekedar mampir, sesokmu selalu ada di hati peneliti dalam setiap langkah walaupun ragamu tak lagi bersama, terimakasih ku ucapan.

Seluruh dosen dan yang terlibat di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, terutama bapak Dr. Mulyono, MA selaku wali dosen dan bapak Dr. H. Ali Nasith, M.Si, selaku dosen pembimbing peneliti yang telah membimbing dari awal hingga akhir skripsi ini selesai.

Rumah kedua saya selama diperantauan kontrakkan Sumberasih yang sudah banyak membantu dan mengingatkan peneliti dalam hal apapun selama masa perkuliahan, senantiasa bersama dalam suka maupun duka, juga kepada pawang lalat, bapak ibu fb, crue laue burgerbar, mahasiswa MPI Angkatan 21 serta seluruh teman-teman yang tidak dapat peneliti sebut satu-satu yang turut memberikan dukungan dan bantuan, baik moril maupun materil, dalam penyelesaian skripsi ini.

Teruntuk seseorang yang hadir disaat saya kehilangan sosok orang terkasih untuk mengisi ruang hampa yang kelabu. sosoknya menjadi penguat dikala saya kehilangan arah dan sensntiasa bersama saya selama penggeraan skripsi ini. Terlalu banyak kata yang tak dapat peneliti sampaikan hanya rasa terimakasih yang mendalam. Semoga takdir tuhan dan semesta meridhoi.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Layanan Persuratan di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM. selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta seluruh tim stafnya.
2. Dr. Muhammad Walid, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ulfah Muhayani, M.PP, Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang,
4. Mulyono, MA selaku dosen wali yang senantiasa memberikan arahan dan masukan
5. Dr. H. Ali Nasith, M.Si, MPd.I selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Nasikh Lidi, M.Pd., selaku Kepala Bagian Umum BBGTK Jawa Timur yang telah memberikan izin untuk meneliti di Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur.
7. Ibu Fitria Firayama Ternawati selaku Ketua kepegawaian BBGTK Jawa Timur yang telah memberikan izin, masukan, serta ilmu pengetahuan baru.

8. Bapak Moch. Ridwan selaku oprator aplikasi SINDE di BBGTK yang telah membimbing dan membantu peneliti selama masa penelitian berlangsung.
9. Serta seluruh pihak yang sudah memberikan bantuan dan dukungan penuh selama proses pembuatan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah, kesehatan dan ganjaran yang terbaik kepada semua yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Adanya skripsi ini pasti tak luput dari kesalahan, maka dari itu penulis ingin meminta maaf apabila terdapat kalimat, kata atau karya yang masih jauh dari kesempurnaan. Semoga proposal penelitian ini dapat digunakan dan memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis. Amin.

Malang, 06 Oktober 2025

Penulis



**Renny Agustina Eryanti**

NIM. 210106110065

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	iv
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	v
<b>MOTTO.....</b>	vi
<b>HALAMAN PERSEMPAHAN.....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	xv
<b>ABSTRAK.....</b>	xvi
<b>ABSTRACT.....</b>	xvii
<b>خلاصة .....</b>	xviii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Orisinalitas Penelitian.....	6
G. Definisi Istilah .....	11

H.	Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>		<b>13</b>
A.	Kajian Teori.....	13
1.	Layanan Surat Menyurat .....	13
2.	Efektifitas .....	16
3.	Sistem Informasi Manajemen (SIM) .....	19
4.	Efektivitas Sistem Informasi .....	23
5.	Persepsi Pengguna Sistem Informasi.....	26
B.	Kerangka Bepikir.....	28
C.	Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>30</b>
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
B.	Lokasi Penelitian .....	30
C.	Variabel Penelitian .....	31
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
E.	Data dan Sumber Data.....	33
F.	Instrumen Penelitian.....	33
G.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	35
1.	Uji Validitas.....	35
2.	Uji Reliabilitas.....	36
H.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
1.	Kuesioner (angket) .....	37
2.	Dokumentasi.....	38
I.	Analisis Data .....	38
1.	Statistic Deskriptif.....	38
2.	Uji T-Test Satu Sempel .....	39
J.	Prosedur Penelitian.....	40
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL.....</b>		<b>42</b>
A.	Paparan Data.....	42
1.	Profil Instansi.....	42
2.	Deskripsi Aplikasi SINDE .....	43

3. Gambaran Umum Responden.....	46
B. Hasil.....	50
1. Uji Keabsahan Data .....	50
2. Statistic Deskriptif dan Uji T-test Satu Sempel.....	53
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi SINDE Terhadap Pelayanan Surat Menyurat di BBGTK Jawa Timur.....	57
B. Persepsi Pengguna Internal Terhadap Aplikasi SINDE dalam Layanan Persuratan di BBGTK Jawa Timur.....	60
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian.....	9
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen .....	34
Tabel 3. 2 Kriteria Skor Skala Likert .....	38
Tabel 3. 3 Kriteria Persentase Jawaban Responden .....	39
Tabel 4. 1 Jenis kelamin Responden .....	46
Tabel 4. 2 Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 4. 3 Unit Kerja .....	48
Tabel 4. 4 Usia Responden .....	49
Tabel 4. 5 Uji Validitas Instrumen Efektivitas Sistem .....	51
Tabel 4. 6 Uji Validitas Instrumen Persepsi Pengguna Internal.....	51
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Instrumen Efektivitas Sistem .....	52
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pengguna Internal .....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Instrumen Efektivitas Sistem.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji One Sample T-tes Instrumen Efektivitas Sistem .....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik Instrumen Persepsi Pengguna Internal.....	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji One Sample T-tes Instrumen Persepsi Pengguna Internal.....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Dasbhbor Aplikasi SINDE ..... 44

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir .....	28
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi.....	43

## ABSTRAK

Renny Agustina Eryanti 2025. SKRIPSI. Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Layanan Persuratan Di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dosen Pembimbing: Dr. H. Ali Nasith, M.Si, Mpd.I

**Kata Kunci:** Efektivitas Sistem, Layanan Persuratan, Persepsi Pengguna

---

Administrasi persuratan di instansi pemerintah menuntut kecepatan, ketepatan, serta akurasi. Namun, praktik manual sering menghadapi kendala teknis dan administratif yang menurunkan kualitas layanan. Untuk mengatasi hal tersebut. Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah membuat aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) khususnya pada UPT DITJEN GTK. Salah satu instansi yang menggunakan aplikasi tersebut yaitu Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur. Latar belakang penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk menangani kendala administratif dan menilai apakah aplikasi yang digunakan sudah tergolong efektif atau tidak guna kebutuhan administratif pada instansi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengevaluasi efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE dalam layanan persuratan, 2) mengetahui persepsi pengguna internal di BBGTK Jawa Timur. Efektivitas sistem disini mencangkup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Adapun untuk penilaian persepsi melalui penggunaan system oleh pengguna dan juga kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 105 responden yang merupakan pegawai internal BBGTK Jawa Timur yang menggunakan aplikasi SINDE. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS guna menghitung uji validitas, uji reabilitas, statistik deskriptif dan uji t-test satu sampel untuk mendapat hasil dari efektivitas system dan persepsi pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pemanfaatan aplikasi SINDE tergolong sangat efektif yang menunjukkan rata-rata 44,80 dengan presentase 89,6119% pada aspek kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, 2) Persepsi pengguna terhadap Aplikasi SINDE tergolong positif dengan rata-rata 31,31 dengan presentase sebesar 78,29 pada aspek penggunaan, dan kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa aplikasi SINDE sangat efektif digunakan di BBGTK Jawa Timur dan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam tata kelola persuratan di BBGTK Jawa Timur, meskipun masih diperlukan pengembangan lebih lanjut pada dukungan teknis dan optimalisasi penggunaan.

## ABSTRACT

Renny Agustina Eryanti 2025. THESIS. The Effectiveness of the Utilization of the Electronic Service Manuscript System Application (SINDE) on Correspondence Services at the East Java Teacher Mobilization Center (BBGTK). Islamic Education Management Study Program. Faculty of Tarbiyah and Teacher Training. Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang.

Supervisor: Dr. H. Ali Nasith, M.Si, Mpd.I

**Keywords:** System Effectiveness, Mailing Services, User Perception

---

Correspondence administration in government agencies demands speed, accuracy, and accuracy. However, manual practices often face technical and administrative constraints that degrade the quality of service. To overcome this, the Ministry of Education, Research and Technology has created an application for the Electronic Service Manuscript System (SINDE), especially at the UPT DITJEN GTK. One of the agencies that uses the application is the East Java Teacher Mobilization Center (BBGP). The background of this research arises from the need to deal with administrative constraints and assess whether the application used is effective or not for the administrative needs of the agency.

This study aims to: 1) evaluate the effectiveness of the use of the SINDE application in mail services, 2) find out the perception of internal users in BBGP East Java. The effectiveness of the system here includes system quality, information quality, and service quality. As for the assessment of perception through the use of the system by users and also user satisfaction in using the application.

The method used was a descriptive quantitative research with the distribution of questionnaires to 105 respondents who were internal employees of BBGP East Java who used the SINDE application. Data analysis was carried out using the SPSS application to calculate validity tests, reliability tests, descriptive statistics and single-sample t-tests to get results from system effectiveness and user perception.

The results of the study show that: 1) The use of the SINDE application is classified as very effective which shows an average of 44.80 with a percentage of 89.6119% in terms of system quality, information quality, service quality, 2) User perception of the SINDE Application is classified as positive with an average of 31.31 with a percentage of 78.29 in terms of usage, and user satisfaction. These findings confirm that the SINDE application is very effective in using the East Java BBGP and is able to improve efficiency, transparency, and accuracy in the governance of correspondence in the East Java BBGP, although further development is still needed on technical support and utilization optimization.

## خلاصة

رئيسي أغوستينا إريانتي 2025. اطروحة. فعالية استخدام تطبيق نظام مخطوطات الخدمة الإلكترونية (SINDE) على خدمات المراسلات في مركز تعبئة المعلمين في جاوة الشرقية (BBGP). برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية. كلية التربية وتربية المعلمين. جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية ، مالانغ.

المشرف: د. حسن علي ناسيث ، M.Si ، Mpd.I

**الكلمات المفتاحية:** فعالية النظام، الخدمات البريدية، تصور المستخدم

تطلب إدارة المراسلات في الجهات الحكومية السرعة والدقة والدقة. ومع ذلك، غالباً ما تواجه الممارسات اليدوية قيوداً تقنية وإدارية تؤدي إلى تدهور جودة الخدمة. للتلعب على ذلك ، أنشأت وزارة التعليم والبحث والتكنولوجيا تطبيقاً لنظام مخطوطات الخدمة الإلكترونية (SINDE) ، خاصة في UPT DITJEN GTK. إحدى الوكالات التي تستخدم التطبيق هي مركز تعبئة المعلمين في جاوة الشرقية (BBGPK). تتبع خلفية هذا البحث من الحاجة إلى التعامل مع المعوقات الإدارية وتقدير ما إذا كان التطبيق المستخدم فعالاً أم لا لاحتياجات الإدارية للوكالة.

تهدف هذه الدراسة إلى: 1) تقييم فعالية استخدام تطبيق SINDE في خدمات البريد ، 2) معرفة تصور المستخدمين الداخليين في جاوة الشرقية BBGPK . تشمل فعالية النظام هنا جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة. أما بالنسبة لتقييم الإدراك من خلال استخدام النظام من قبل المستخدمين وأيضاً رضا المستخدم عن استخدام التطبيق.

كانت الطريقة المستخدمة عبارة عن بحث كمي وصفي مع توزيع استبيانات على 105 من المستجيبين الذين كانوا موظفين داخليين في جاوة الشرقية BBGPK الذين استخدمو تطبيق SINDE. تم تحليل البيانات باستخدام تطبيق SPSS لحساب اختبارات الصلاحية وختبارات الموثوقية والإحصاء الوصفي وختبارات t أحاديث العينة للحصول على نتائج من فعالية النظام وإدراك المستخدم.

أظهرت نتائج الدراسة أن: 1) تم تصنيف استخدام تطبيق SINDE على أنه فعال للغاية والذي يظهر متوسط 44.80 بنسبة 89.6119٪ من حيث جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة ، 2) تم تصنيف تصور المستخدم لتطبيق SINDE على أنه إيجابي بمتوسط 31.31 بنسبة 78.29 من حيث الاستخدام ، ورضا المستخدم. تؤكد هذه النتائج أن تطبيق SINDE فعال للغاية في استخدام جاوة الشرقية BBGPK وقدر على تحسين الكفاءة والشفافية والدقة في حوكمة المراسلات في جاوة الشرقية BBGPK ، على الرغم من أنه لا تزال هناك حاجة إلى مزيد من التطوير في الدعم الفني وتحسين الاستخدام.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

### A. Huruf Konsonan

ا = a	ج = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع=....'...	ء=..`..
ذ = dz	غ = gh	ي = y
ر = r	ف = f	

### B. Vokal Panjang

- Vokal (a) panjang = ܾ  
Vokal (i) panjang = ܵ  
Vokal (u) Panjang = ܻ

### C. Vokal Diftong

- Aw = ܹ  
Ay = ܻ  
ܻ = ܹ  
ܵ = ܻ

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Administrasi merupakan hal yang sangat krusial dalam organisasi. Hal ini dikarenakan didalam administrasi terdapat serangkaian proses penyelenggaraan kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Adapun administrasi juga semakin penting dalam ranah organisasi pada sektor pemerintahan. Salah satu hal yang kemudian penting dalam administrasi pemerintah adalah surat menyurat, dalam konteks administrasi pemerintah setiap tindakan administratif mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan semua didokumentasikan dalam bentuk surat. Surat juga menjadi media untuk komunikasi antara instansi pemerintah, selain itu surat juga menjadi bukti tertulis yang memiliki kekuatan hukum yang menjamin transparasi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah.

Surat dalam pendistribuannya juga dibutuhkan kecepatan dan ketepatan terlebih lagi dalam instansi pemerintah guna memenuhi kepuasan publik. Ketepatan dan kecepatan pelayanan dapat menjadi indikator kemajuan pemerintah semakin cepat dan akurat pelayanan yang ada maka semakin bagus pula sebuah sistem pemerintahannya. Surat menyurat seringkali menghadapi berbagai kendala baik secara teknis maupun administratif. Kendala teknis dapat berupa kesalahan pengarsipan, keterlambatan pengiriman dokumen, dan ketidak sesuaian format dokumen. Sementara itu, kendala administratif mencakup kurangnya koordinasi antara pihak terkait, beban kerja yang tinggi, serta penggunaan metode konvensional yang kurang efisien. Hal ini mengakibatkan penurunan kualitas layanan persuratan dan lambannya respon terhadap kebutuhan administrasi.<sup>1</sup> Pada era digital ini, instansi pemerintahan dituntut untuk mengelola layanan administrasi secara efektif dan efisien. Salah satu bentuk inovasi dalam sistem administrasi adalah pemanfaatan aplikasi digital untuk mendukung proses surat-menyurat. BBGP Jawa Timur sebagai unit pelaksana teknis di bawah

---

<sup>1</sup> Mangara Siagan Siregar, “Implementasi Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Dalam Sistem Layanan Persuratan Di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan” (Universitas Lambung Mangkurat, 2023).

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, telah mengembangkan dan menerapkan aplikasi Sistem Informasi Naskah Dinas Elektronik (SINDE) sebagai sarana utama dalam pengelolaan naskah dinas dan layanan persuratan.

Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses administrasi surat menyurat, sehingga diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan. Adapun regulasi yang mengatur adanya SINDE teratur dalam peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan nomor 2 tahun 2019 tentang tata naskah dinas kementerian yang menyatakan bahwa naskah dinas elektronik merujuk pada segala bentuk komunikasi resmi yang dilakukan secara elektronik dalam lingkup kementerian pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi. Dokumen-dokumen tersebut wajib dibuat atau diterima oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>2</sup>

Sasaran dari Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi (KEMENDIKBUDRISTEK) dalam pengimplementasian SINDE menargetkan pertahun 2020 dengan baseline 86 unit kerja. Yang kemudian pada tahun 2021 menargetkan seluruh unit kerja di lingkungan kementerian pendidikan kecuali perguruan tinggi negri dan memiliki target 206 unit kerja di tahun 2022, 274 unit kerja di tahun 2023 dan 343 unit kerja di tahun 2024.<sup>3</sup> Adapun di tahun 2023 sebanyak 245 unit kerja telah mengimplementasikan aplikasi SINDE dengan presentase 89,42% di lingkungan KEMENDIKBUDRISTEK.<sup>4</sup>

Presentase capaian diatas menunjukkan bahwa target yang sebelumnya dicanangkan belum tercapai sesuai target yang sudah ditetapkan. Adapun dengan adanya aplikasi SINDE yang digunakan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan surat, peneliti merasa perlu dilakukan evaluasi dalam pemanfaatan aplikasi SINDE. Salah satu hal yang dapat menjadi indikator

---

<sup>2</sup> Permendikbud Nomor 2 Tahun 2019 (n.d.).

<sup>3</sup> Laporan Kinerja Biro Umum Dan Pengadaan Barang Dan Jasa Tahun 2023 (Jakarta, 2024).

<sup>4</sup> Laporan Kinerja Biro Umum Dan Pengadaan Barang Dan Jasa Tahun 2023.

evaluasi adalah mengukur seberapa efektif aplikasi SINDE yang digunakan di beberapa unit kerja di BBGTK Jawa timur . Pembahasan efektivitas aplikasi SINDE dirasa perlu untuk memastikan bahawa sistem aplikasi ini benar-benar mampu meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kemudahan dalam pengelolaan dokumen elektronik. Dengan evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi sejauh mana aplikasi SINDE dapat menghemat sumber daya, dan meningkatkan produktivitas sekaligus mengatasi tantangan yang mungkin timbul dalam implementasinya.

Penerapan aplikasi SINDE diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta meminimalkan penggunaan kertas dalam rangka mendukung program digitalisasi layanan pemerintah. Namun, efektivitas dari aplikasi ini dalam praktik belum pernah dievaluasi secara sistematis berdasarkan persepsi pengguna internal. Realitanya menunjukkan bahwa, keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan, manfaat, serta keandalannya dalam mendukung tugas-tugas administrasi.

Sejalan dengan salah satu penelitian yang meneliti tentang aplikasi SINDE yaitu penelitian yang dilakukan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan yang sama-sama berada di UPT DITJEN GTK yang dilakukan oleh, Mangara Siagan Mangkurat dengan judul “Implementasi Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) dalam Sistem Pelayanan Persuratan di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan” yang mana dalam penelitian tersebut meneliti tentang tingkat kondusivitas inovasi ekologis, dukungan pelaksanaan inovasi, karakteristik inovasi, serta karakteristik sosial berpengaruh pada penerapan aplikasi SINDE. Dan hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa faktor-faktor yang disebutkan sebelumnya secara signifikan mempengaruhi implementasi aplikasi SINDE dalam layanan surat menyurat.<sup>5</sup> Dalam penelitian

---

<sup>5</sup> Siregar, “Implementasi Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Dalam Sistem Layanan Persuratan Di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan.”

tersebut menerangkan tentang bagaimana beberapa faktor internal dapat mempengaruhi implementasi aplikasi SINDE dalam pelayanan surat menyurat,

Adapun penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini yaitu, penelitian yang ditulis oleh Khoirunnisa dan Sapuadi dengan judul “Pengelolaan Aplikasi SINDE dalam Arsiparis di Balai Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah”, penelitian ini meneliti terkait aplikasi SINDE dalam pengelolaan kinerja pegawai dalam pengarsipan dan pengelolaan persuratan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan hasil bahwa pemakaian aplikasi SINDE dalam kegiatan arsiparis sudah cukup efektif dan efisien.<sup>6</sup>

Permasalahan yang sering muncul dalam penerapan aplikasi digital di instansi pemerintah bukan hanya terletak pada teknologinya, tetapi juga pada sejauh mana sistem tersebut efektif digunakan dan diterima dengan baik oleh pengguna internal. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian empiris untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi SINDE digunakan dalam layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur serta bagaimana persepsi pengguna internal terhadap penggunaannya.. Tujuan peneliti melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan aplikasi SINDE di BBGTK Jawa Timur dengan mengacu pada teori Delone dan McLean dalam jurnal yang ditulis oleh Stacie Petter, William DeLone, dan Ephraim McLean, efektivitas sistem informasi dapat diukur melalui enam indikator utama, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih (Net Benefits).<sup>7</sup>

SINDE di BBGTK Jawa Timur telah diimplementasikan sebagai bagian dari peningkatkan efisiensi dan efektifitas tata kelola persuratan. SINDE memungkinkan pegawai untuk mengelola surat-menyurat secara digital, sehingga mempercepat proses administrasi dan mengurangi penggunaan kertas.

---

<sup>6</sup> Khairunnisa and Sapuadi, “Pengelolaan Aplikasi SINDE Dalam Arsiparis Di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah,” *Switch : Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi* 3, no. 1 (December 2, 2024): 01–10, <https://doi.org/10.62951/switch.v3i1.303>.

<sup>7</sup> Stacie Petter et al., “Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi: Model, Dimensi, Ukuran, Dan Hubungan,” *Jurnal Sistem Informasi Eropa* 3 (2008).

Implementasi SINDE di BBGTK Jawa Timur sejalan dengan kebijakan Kementerian Pendidikan Dasar Menegah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung layanan administrasi yang lebih baik, namun efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE dalam meningkatkan pelayanan surat menyurat menjadi pertanyaan dan perlu dikaji lebih lanjut termasuk persepsi pengguna internal, yaitu pegawai BBGTK Jawa Timur terhadap aplikasi SINDE. Hal ini juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasinya. Maka dari itu, perlu adanya penelitian yang mendalam untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem tersebut dalam menjalankan berbagai kegiatan administrasi, sehingga, peneliti tertarik untuk meneliti terkait **“Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (Sinde) Terhadap Layanan Persuratan Di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur”**

## B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak terlalu luas maka peneliti menetapkan batasan masalah. Batasan masalah tersebut berupa:

1. Fokus penelitian ini adalah pada efektifitas pemanfaatan aplikasi SINDE dalam pelayanan surat menyurat di BBGTK Jawa Timur.
2. Penelitian ini hanya mengkaji persepsi pengguna internal terhadap penggunaan aplikasi SINDE.
3. Ruang lingkup penelitian terbatas pada aspek efektivitas dan persepsi pengguna tanpa membahas aspek teknis pengembangan sistem aplikasi SINDE.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti telah menetapkan rumusan masalah sebagai fokus utama penelitian ini. Rumusan masalah ini akan menjadi subjek pembahasan yang utama dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE terhadap layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur?

2. Bagaimana persepsi pengguna internal terhadap penggunaan aplikasi SINDE dalam proses persuratan di BBGTK Jawa Timur?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, peneliti juga memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi SINDE terhadap layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur
2. Untuk mengetahui persepsi pengguna internal terhadap penggunaan aplikasi SINDE dalam proses persuratan di BBGTK Jawa Timur

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi di kalangan mahasiswa pada umumnya dan mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam sebagai bahan referensi khususnya dalam pelayanan administrasi perkantoran.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Instansi**

Penelitian ini dapat menjadi evaluasi, saran dan juga bahan pertimbangan untuk pengembangan aplikasi.

###### **b. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi terkait administrasi perkantoran khususnya dalam mengetahui efektivitas aplikasi SINDE.

#### **F. Orisinalitas Penelitian**

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang masih relevan dengan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Thesis yang ditulis oleh Mangara Siagian Mangkurat dari fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin dengan judul “Implementasi aplikasi naskah dinas elektronik (SINDE) Dalam sistem pelayanan persuratan di

balai bahasa provinsi kalimantan selatan”. Penelitian ini meneliti terkait implementasi aplikasi SINDE dan pengaruh beberapa faktor dalam pengimplementasian aplikasi SINDE. Penelitian ini memiliki kesamaan, beberapa kesamaan dengan apa yang di teliti oleh penulis, sistem yang dikaji yaitu aplikasi SINDE dan juga objek kajiannya mengenai pelayanan persuratan. Adapun perbedaan dari penelitian ini yakni penelitian yang dilakukan penulis yakni dalam teknik pengambilan data lebih menekankan pada efektivitas aplikasi SINDE.<sup>8</sup>

2. Skripsi yang ditulis oleh Chika Aprilia dari jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya Palembang dengan Judul “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sistem Naskah Dinas elektronik (E-SINDE) terhadap efesiensi kerja pegawai di Balai Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh adanya aplikasi SINDE terhadap efesiensi kinerja pegawai di balai penjamin mutu di sumatra selatan. Adapun kesamaan dari penelitian ini dan penelitian yang dilakukan penulis yakni sistem yang dikaji yaitu aplikasi SINDE dan juga metode penelitian yang menggunakan metode Kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian terletak pada objek yang diteliti yakni tentang efesiensi kinerja pegawai.<sup>9</sup>
3. Skripsi yang ditulis oleh Uswatun Hasanah Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Naskah Dinas Elektronik Terhadap Pengelolaan Arsip Dinamis Di Biro Kerjasama Dan Hubungan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi”. Penelitian ini meneliti tetang penerapan SINDE terhadap pengelolaan arsip dinamis serta meneliti bagaimana

---

<sup>8</sup> Siregar, “ImplementasiAplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Dalam Sistem Layanan Persuratan Di Balai Bahasa Provinsi Kalimantan Selatan.”

<sup>9</sup> Chika Aprilia, “Pengaruh Penggunaan Aplikasi E-SINDE Terhadap Efesiensi Kerja Pegawai Di Balai Besar Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan” (Universitas Sriwijaya, 2024).

pengelolaan arsip di biro kerjasama dan hubungan masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni sama dalam sistem yang dikaji yaitu aplikasi SINDE dan metode penelitian yang digunakan yakni menggunakan metode kuantitatif, adapun perbedaannya terletak dalam objek penelitian yakni dalam penerepan aplikasi SINDE terhadap pengelolaan Arsip dinamis.<sup>10</sup>

4. Jurnal yang ditulis oleh Khairunnisa dan Sapuadi dari Institut Agama Islam Negri Palangka Raya yang berjudul “Pengelolaan Aplikasi SINDE dalam Arsiparis di Balai Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah”. Penelitian ini meniliti tentang bagaimana pengelolaan aplikasi SINDE dalam membantu pekerjaan pegawai khususnya arsiparis dalam pengarsipan ataupun dalam pengelolaan surat menyurat. Adapun kesamaan dalam penelitian ini dengan apa yang diteliti penulis yakni dalam sistem yang dikaji yaitu aplikasi SINDE. Selain itu terdapat perbedaan yang diteliti yakni dalam metode penelitian yang dilakukan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif sedangkan penulis menggunakan metode kuantitatif deskriptif.<sup>11</sup>
5. Skripsi yang ditulis oleh Duwinta Anjar Aswari dari program studi Urusan Publik dari Universitas Mataram dengan judul “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) dalam Pengelolaan Arsip Elektronik di Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat”. Terdapat kesamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang peneliti tulis yaitu terdapat pada objek yang diteliti

---

<sup>10</sup> Uswatun Hasana, “Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik Terhadap Pengelolaan Arsip Dinamis Di Biro Kerjasama Dan Hubungan Masyarakat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi” (Skripsi, Politeknik STIA LAN, 2023).

<sup>11</sup> Khairunnisa and Sapuadi, “Pengelolaan Aplikasi SINDE Dalam Arsiparis Di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah.”

mengenai surat menyurat dan administrasinya termasuk penggunaan teknologinya. Adapun pebedaannya yakni pada sistem yang digunakan juga pada metode penelitiannya menggunakan kualitatif deskriptif.<sup>12</sup>

**Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian**

No.	Nama Peneliti, Judul, Bentuk (Skripsi/Tesis/Jurnal/DLL) Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Mangara Siagian Mangkurat “Implementasi aplikasi naskah dinas elektronik (SINDE) Dalam sistem pelayanan persuratan di balai bahasa provinsi kalimantan selatan” Tesis tahun 2023	Memiliki kesamaan dalam Sistem yang dikaji yaitu SINDE dan juga Objek kajianyayaitu Layanan Persuratan	Memiliki perbedaan terkait efektivitas pemanfaatan sistem dan juga teori yang dikaji.	Fokus penelitian ini ada pada efektifitas pemanfaatan aplikasi SINDE menggunakan teori dari Mc Lean dan Delone
2.	Chika Aprilia “Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sistem Naskah Dinas elektronik (E-SINDE) terhadap efisiensi kerja pegawai di Balai Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan” Skripsi Tahun 2024	Memiliki kesamaan dalam Sistem yang dikaji yaitu SINDE dan juga memiliki metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kuantitatif	Memiliki perbedaan terkait efektivitas pemanfaatan sistem dan objek kajian yang diteliti yaitu terkait efisiensi kerja	tentang indikator efektivitas sebuah system, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif
3.	Uswatun Hasanah “Pengaruh Penerapan Sistem Naskah Dinas Elektronik Terhadap Pengelolaan Arsip Dinamis Di Biro Kerjasama Dan Hubungan Masyarakat	Memiliki kesamaan dalam Sistem yang dikaji yaitu SINDE dan juga	Memiliki perbedaan terkait efektivitas pemanfaatan sistem dan	deskriptif yang mengukur seberapa efektif pemakaian

<sup>12</sup> Dwita Anjar Aswari, “The Effectiveness Of Incoming And Outgoing Mail Application System (SISUMAKER) In Managing Electronic Archivhal At The Regional Office Of The Ministry Of Law And Human Rights In West Nusa Tenggara” (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020).

	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi” Skripsi Tahun 2023	memiliki metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kuantitatif	objek kajian yang diteliti yaitu terkait pengelolaan arsip	aplikasi sinde dalam pelayanan persuratan di BBGTK Jawa Timur
4.	Khoirunnisa dan Sapuadi “Pengelolaan Aplikasi SINDE dalam Arsiparis di Balai Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah” Jurnal Tahun 2024	Memiliki kesamaan dalam Sistem yang dikaji yaitu SINDE dan Mengkaji tentang pengelolaan surat menyurat	Memiliki perbedaan terkait efektivitas pemanfaatan sistem dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif	
5.	Duwinta Anjar Aswari “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar (SISUMAKER) dalam Pengelolaan Arsip Elektronik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat” Skripsi tahun 2020	Memiliki kesamaan dalam penelitian yang dikaji yaitu tentang efektivitas sistem surat menyurat	Perbedaan dalam Sistem yang dikaji yaitu SISUMAKER dan Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif	

Berdasarkan tabel yang disajikan, dapat dipastikan bahwa penelitian ini merupakan pengembangan dari studi sebelumnya. Penelitian ini dilakukan tanpa adanya unsur plagiasi, dan hingga saat ini belum ada penelitian lain yang secara khusus meneliti isu yang akan dikaji dalam penelitian ini yang berjudul “Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Pelayanan Surat Menyurat di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur”.

## G. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan pengertian dari kata-kata khusus yang digunakan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk memberikan klarifikasi atas kata-kata khusus tersebut agar dapat mempermudah pemahaman tanpa menumbulkan kebingungan atau ketidak jelasan. Berikut beberapa kata yang membutuhkan penjelasan:

### 1. Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE)

SINDE merupakan aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk keperluan surat menyurat di Kementerian Pendidikan Dasar dan Mengah (KEMENDASMEN). Adanya aplikasi SINDE ini dapat mengurangi kehilangan dokumen, mempercepat respon terhadap layanan dan mudahkan dalam pencarian dan pelacakan dokumen. Adapun layanan surat yang dapat dibuat dalam aplikasi ini berupa surat undangan, surat edaran, surat pemberitahuan, surat pengumuman, surat usul pembuatan SK, dan surat permohonan pembuatan surat tugas.

### 2. Layanan Persuratan

Layanan persuratan adalah salah satu kegiatan administrasi mengenai surat menyurat dimana layanan persuratan ini menyesiakan fasilitas untuk mengirim dan menerima surat berupa surat resmi atau layanan tata persuratan. Layanan persuratan memberikan layanan surat dalam bentuk e-dokumen maupun surat dalam bentuk hard file dan dapat dikirim melalui platform yang disediakan atau diberikan secara langsung.

## H. Sistematika Penulisan

Struktur pembahasan dalam penelitian ini merupakan intisari yang mencangkup berbagai elemen penting. Elemen-elemen tersebut disusun secara sistematis dalam beberapa bab, yang masing-masing akan dijelaskan secara ringkas. Berikut gambaran umum sistematika pembahasan yang akan digunakan:

1. Bab I menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, asumsi penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan.

2. Bab II memuat landasan teori yang menjelaskan tentang teori yang digunakan serta kerangka berpikir yan relevan dalam penelitian ini.
3. Bab III mencangkup pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sempel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data seta metode pengabsahan data.
4. Bab IV mencangkup hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mwncangkup Lokasi penelitian, profil instansi, pihak-pihak yang terlibat, serta aspek-aspek yang yang diukur dalam penelitian ini guna Menyusun bab V yaitu pembahasan
5. Bab V memuat tentang pembahasan yang berisi tentang jawaban dari rumusan masalah kemudian dianalisis menggunakan data yang sudah ada dan dikaitkan dengan teori-teori yang mendukung penelitian ini.
6. Bab VI berisi tentang ringkasan atau Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dana juga memuat saran dan rekomendasi guna meningkatkan pengetahuan serta memberikan kontribusi dan masukan.

## **BAB II** **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Kajian Teori**

#### **1. Layanan Surat Menyurat**

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang dilakukan untuk membantu pihak lain, baik individu, kelompok maupun masyarakat. Konsep ini menekankan pentingnya memenuhi kebutuhan serta menyelesaikan permasalahan pelanggan melalui interaksi yang efektif. Menurut Gronos, pelayanan adalah rangkaian aktivitas yang tidak berwujud, yang terjadi dalam interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau sumber daya organisasi. Tujuan utamanya adalah memberikan solusi atau memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang memuaskan.<sup>13</sup>

Sebuah pelayanan yang baik akan terwujud apabila pelayanan tersebut dilaksanakan secara efisien, efektif, adil, transparan dan akuntabel. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan ini diberikan kepada setiap warga negara maupun penduduk dalam bentuk barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.<sup>14</sup>

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang tak kasat mata guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam usahanya sebagai manusia harus melakukan pelayanan dengan baik termasuk melakukan pekerjaanya dengan baik dan dapat memberikan manfaat bagi orang lain bukan hanya untuk kepuasannya sendiri. Hal ini merujuk pada ayat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

---

<sup>13</sup> Anjeli Juliana et al., “Efektivitas Sistem Naskah Dinas Elektronik Dalam Layanan Persuratan Di Balai GuruPengerak Provinsi Sulawesi Tenggara,” *Trajectories of Public Administration* 2, no. 1 (January 2025): 12–22, <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal>.

<sup>14</sup> “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25Tahun 2009 Tentang Pelayana Publik,” n.d.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْفَقُوا مِنْ طَبِيعَتِكُمْ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيْمَمُوا الْحَيْثَ مِنْهُ  
تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِإِخْدِيلٍ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّيْ حَمِيدٌ

*Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.*

Administrasi dalam arti sempit didefinisikan sebagai proses sistematis dalam penyusunan dan pencatatan data serta informasi. Tujuannya adalah untuk menyediakan keterangan yang diperlukan dan memfasilitasi akses terhadap informasi tersebut secara menyeluruh serta keterkaitannya. Adapun rangkaian kegiatan tata usaha meliputi berbagai proses, mulai dari penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan, pengetikan, penggandaan, hingga pengiriman informasi dan data tertulis yang diperlukan oleh organisasi. Dalam kegiatan ketatausahaanya administrasi dapat dirangkum menjadi tiga kelompok yaitu, korespondensi atau surat menyurat, ekspedisi atau kegiatan pencatatan setiap informasi dan juga pengarsipan atau proses pengaturan dan penyimpanan informasi.<sup>15</sup>

Fokus pada korespondensi atau surat menyurat merupakan hal yang krusial didalam adminnistrasi apalagi dalam administrasi publik yang dinaungi oleh pemerintahan hal ini sehubungan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 22 Tahun 2008 adalah peraturan tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas yang menjelaskan tentang tata tertib administrasi guna meningkatkan efesiensi dan tertib administrasi penyelenggaraan dan pembangunan.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Ahmad Ali Nurdin, *Ayat-Ayat Administrasi Publik Dalam Al-Qur'an Edisi 1*, ed. Khaerul Umam, 1st ed. (Bandung: Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung, 2022).

<sup>16</sup> "Berita Negara Republik Indonesia," March 12, 2009, [www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id).

Korespondensi, atau yang lebih dikenal sebagai surat-menurut, merupakan bentuk komunikasi tertulis yang melibatkan dua pihak melalui perantaraan surat. Dalam konteks administrasi, surat-menurut menjadi bagian dari aktivitas komunikasi resmi yang bertujuan untuk menyampaikan informasi secara tertulis. Prosesnya mencakup berbagai tahapan, mulai dari penyusunan konsep surat hingga pengiriman dokumen kepada pihak yang dituju. Kegiatan ini meliputi penyusunan draft, pendiktean, pengetikan, pemeriksaan atau revisi, serta proses penandatanganan sebelum surat dikirimkan. Adapun peranan surat yakni menjadi sarana penyampaian informasi tertulis pada pihak yang bersangkutan berupa pemberitahuan, pernyataan, perintah, permintaan atau permohonan, laporan, dll.<sup>17</sup>

Adapun keputusan menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia nomor 091/U/1995, yang diterbitkan pada 25 April 1995 yang mengatur tentang pedoman tata persuratan dan kearsipan di lingkungan departemen pendidikan dan kebudayaan. Dalam keputusan tersebut terdapat berbagai macam jenis surat yang digunakan, antara lain: surat dinas, memo, surat pengantar, surat kawat atau telegram, surat keputusan, surat undangan, surat tugas, surat pengumuman, surat pernyataan, surat keterangan, berita acara, penerimaan atau pengiriman surat, pengarah surat, surat kuasa, dan penata surat.<sup>18</sup>

Pelayanan yang ada kaitannya dengan surat menyurat mencakup proses pengelolaan surat-menurut di instansi pemerintah guna mendukung kelancaran administrasi. Menurut Siagian (2002), layanan persuratan yang baik harus memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Ketepatan Waktu: Proses penerimaan dan pengiriman surat harus dilakukan dengan cepat dan tepat.

---

<sup>17</sup> Maman Sumantri et al., *Pedoman Surat-Menyurat*, ed. Zulkarnaen, Cetakan Pertama (Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1985).

<sup>18</sup> Tengku Darmansah et al., "Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Persuratan Berbasis Digital Di Lembaga Pendidikan," *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pembelajaran* Vol.3 Nomor 1 (April 2024).

- b. Keakuratan Informasi: Surat harus memiliki isi yang jelas, akurat, dan sesuai dengan prosedur.
- c. Kerahasiaan: Surat yang bersifat rahasia harus dijaga agar tidak terjadi kebocoran informasi.
- d. Dokumentasi yang Baik: Setiap surat yang masuk dan keluar harus terdokumentasi dengan baik untuk memudahkan pencarian di kemudian hari.

Pelayanan administrasi yang berkaitan dengan surat-menurut harus memenuhi beberapa karakteristik utama, seperti ketepatan waktu, keakuratan informasi, kerahasiaan, serta dokumentasi yang baik. Dengan adanya sistem administrasi yang tertib dan efisien, instansi atau organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.<sup>19</sup>

## 2. Efektivitas

Istilah "efektif" berasal dari bahasa Inggris *efektif*, yang mengacu pada keberhasilan dalam pelaksanaan suatu tindakan atau aktivitas. Dalam Kamus Ilmiah Populer, efektivitas dijelaskan sebagai tepat dalam penggunaan, kebermanfaatan, serta perannya dalam mendukung pencapaian tujuan tertentu. Secara umum, efektivitas menjadi komponen penting dalam mewujudkan sasaran yang telah dirancang dalam berbagai bentuk organisasi, kegiatan, maupun program..<sup>20</sup>

Efektivitas identik dengan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan memanfaatkan segala fasilitas yang ada. Efektivitas menurut Stephen P. Robbins adalah sejauh mana seorang individu, tim, maupun organisasi mencapai tujuan dengan cara yang efisien. Selain itu, efektivitas mencakup pencapaian hasil yang tepat (achieving the right

---

<sup>19</sup> Ferry Setiawan, "Pengaruh Teori Pembangunan Dunia Ke-3 Dalam Teori Modernisasi Terhadap Administrasi Pembangunan Di Indonesia," *Politik Dan Pemerintahan* 8, no. 2 (2019).

<sup>20</sup> Dian Purwanti, *Efektivitas Perubahan Kebijakan*, 1st ed., vol. 1 (Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2022).

outcomes) serta memastikan bahwa hasil tersebut memenuhi standar atau harapan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini Robbinns menegaskan efektifitas tidak hanya berkaitan dengan pencapaian tujuan, tetapi juga dengan kualitas dari pencapaian tersebut.<sup>21</sup> Efektivitas adalah bagaimana suatu organisasi atau individu tersebut tidak hanya mencapai target, tetapi juga melakukannya dengan efisien, yaitu dengan mengurangi pemborosan sumber daya seperti waktu, biaya, dan tenaga kerja.

Adapun dalam dalam pencapaian tujuan terdapat aspek-aspek efektivitas menurut Muasaroh yaitu:

- a. Aspek tugas dan fungsi yang artinya suatu lembaga atau organisasi dikatakan efektif apabila lembaga atau organisasi tersebut dapat melaksanakan tugas dan fungsinya.
- b. Aspek rencana atau program yaitu terlaksananya seluruh rencana atau program yang dicanangkan.
- c. Aspek ketentuan dan peraturan hal ini dilihat dari berfungsi atau tidaknya peraturan-peraturan yang telah dibuat guna menjaga keberlangsungan kegiatan atau program.
- d. Aspek tujuan dan kondisi ideal dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.<sup>22</sup>

Selain beberapa aspek diatas dalam menentukan sebuah efektivitas memiliki beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur sejauh mana sebuah perogram dapat dikatakan efektif. Adapun menurut Sutrisno dalam artikel jurnal yang ditulis oleh Fauziah efektivitas program dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Pemahaman program yakni sejauh mana program dapat direalisasikan dengan baik sehingga berjalan lancar.

---

<sup>21</sup> Stephen P. Robbins, *Teori Organisasi, Desain, Dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Arcan, 1994).

<sup>22</sup> Rosnaini Daga, Nurfatwa Ismail, and Bahtiar Maddatuang, "Analisis Efektivitas Program Mandiri Dagang Untung Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KANWIL Regional X Sulawesi Dan Maluku," *Management Business* 3, No 3 (December 2020).

- b. Ketepatan sasaran yaitu memastikan bahwa penerima manfaat program sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, program dapat berjalan secara efektif sesuai dengan tujuannya.
- c. Ketepatan waktu yang berarti bahwa suatu program dikatakan efektif apabila dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Semakin cepat waktu pelaksanaannya, semakin tinggi tingkat efektivitas program tersebut.
- d. Tercapainya tujuan yang menunjukkan bahwa setiap program memiliki target yang harus dipenuhi. Suatu program dikatakan efektif apabila berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan serta memberikan manfaat yang signifikan bagi penerima manfaatnya.
- e. Perubahan nyata yakni efektivitas program dapat dilihat dari adanya dampak yang nyata dan langsung dirasakan oleh sasaran program. Jika program mampu membawa perubahan positif, maka semakin efektif pelaksanaannya.<sup>23</sup>

Menurut Budiani efektivitas suatu program dapat diukur melalui beberapa aspek berikut:

- a. Ketepatan sasaran program, yaitu menilai sejauh mana peserta yang mengikuti program sesuai dengan perencanaan awal.
- b. Sosialisasi program, yakni kemampuan pihak penyelenggaran dalam menyebarluaskan informasi terkait program. Sosialisasi yang baik memastikan bahwa masyarakat secara umum dan peserta program secara khusus memahami pelaksanaan serta tujuan program.
- c. Tujuan program, yaitu sejauh mana peserta memahami maksud dan tujuan dari program yang dijalankan, Pemahaman yang baik

---

<sup>23</sup> Hanif Fauziah and Muhammad Taufik Hidayat, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Belajar "Ayo Belajar Membaca" Dan "Marbel Membaca" Pada Siswa Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu* 6, no. 3 (April 27, 2022): 4825–32, <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i3.2944>.

menunjukkan bahwa sosialisasi telah berhasil dalam menyampaikan tujuan program kepada masyarakat.

- d. Pemantauan program, yaitu aktivitas yang dilakukan setelah pelaksanaan program sebagai bentuk evaluasi dan perhatian terhadap peserta. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai rencana dan memberikan manfaat bagi peserta yang terlibat.<sup>24</sup>

Sedangkan menurut Richard M. Streers menyatakan bahwa indikator efektivitas dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Pencapaian tujuan yang dengan proses agar tujuan akhir lebih terjamin dengan kurun waktu dan sasaran yang menjadi target konkret.
- b. Integrasi yang berupa kemampuan sebuah organisasi dalam melakukan sosialisasi dalam mengembangkan program dan komunikasi sesama atau diluar organisasi.
- c. Adaptasi berupa kemampuan sebuah organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan perkembangan zaman.<sup>25</sup>

Dari beberapa inidkator yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan, ketepatan sasaran, efisiensi waktu, dan integrasi.

### **3. Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) juga akan menjadi suatu sistem yang dirancang untuk mengelola, mengumpulkan, menyimpan, dan menyajikan informasi yang berguna dalam proses pengambilan keputusan

<sup>24</sup> Ni Wayan Budiani, “Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna ‘Eka Taruna Bhakti’ Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar,” *Ekonomi Dan Sosial* 2, no. 1 (2007): 49–57.

<sup>25</sup> Fahrul Anwar Syadat, Raden Kusyeni, and Erfa Fauziah, “Analisis Efektivitas Edukasi Perpajakan Bagi Generasi Milenial Melalui Media Sosial Instagram Dalam Rangka Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II),” *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani* 9, no. 1 (March 2022): 70–81, <http://ojs.stiami.ac.id>.

dalam suatu organisasi. Menurut Laudon , SIM adalah suatu kombinasi dari teknologi informasi, manusia, dan prosedur yang dirancang untuk menghasilkan informasi yang relevan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Sistem ini berfungsi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data serta mendukung operasional yang lebih baik.<sup>26</sup>

Sistem informasi sangat diperlukan dalam proses pengambilan keputusan yang rasional, karena memerlukan pemahaman tentang masalah yang dihadapi serta pengetahuan mengenai solusi alternatif yang ada. Keputusan yang lebih baik dapat dihasilkan dari informasi yang lebih akurat. Kualitas informasi dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: akurasi (accuracy), ketepatan waktu (timeliness), dan relevansi (relevance). Adanya SIM dapat membantu dalam percepatan informasi data yang dibutuhkan termasuk dalam efisiensi anggaran dan juga waktu.<sup>27</sup>

Menurut Laudon terdapat lima komponen utama dalam sistem informasi manajemen, lima komponen itu berupa:

- a. Perangkat Keras (Hardware) meliputi komputer, server, jaringan, dan perangkat lainnya yang digunakan untuk mengolah dan menyimpan data.
- b. Perangkat Lunak (Software) program dan aplikasi yang digunakan untuk mengelola data serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.
- c. Data kumpulan informasi yang dikumpulkan, disimpan, dan diolah untuk mendukung pengambilan keputusan.
- d. Proses metode dan prosedur yang digunakan dalam pengolahan data agar menghasilkan informasi yang bernilai bagi organisasi.

---

<sup>26</sup> Afzil Ramadian and Fajar Nugroho, *Sisitem Informasi Manajemen Strategi Optimalisasi Pertumbuhan Organisasi Melalui Inovasi*, ed. Afzil Ramadian, 1st ed. (Sumedang: Mega Press Nusantara, 2024).

<sup>27</sup> Muhammad Ridwan et al., *Sistem Informasi Manajemen*, ed. Usman Taufik, Handarini Rohana, and Bila Nurfadillah (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021).

- e. Manusia (People) individu yang berperan dalam mengelola, mengoperasikan, serta menggunakan sistem informasi dalam suatu organisasi.<sup>28</sup>

Sistem informasi dalam tahapannya digambarkan menjadi piramida segitiga dengan lapisan dasar berupa proses informasi dan pemerikasaan mengenai status, lapisan berikutnya mencangkup sumber informasi yang digunakan untuk mendukung perencanaan taktis serta pengambilan keputusan dalam proses pengawasan. Dan tahapan tertinggi berupa penyediaan informasi yang diperlukan untuk membantu perencanaan serta penyusunan kebijakan oleh manajemen tingkat atas.<sup>29</sup>

Adapun sistem informasi manajemen juga memiliki karakteristik yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. SIM memiliki ketergantungan pada keseluruhan data dalam organisasi serta mengikuti alur yang tersedia dalam organisasi.
- b. SIM pada umumnya tidak dirancang untuk menganalisis masalah secara mendalam.
- c. Pengembangan SIM memerlukan perencanaan yang matang dan jangka panjang dengan mempertimbangkan organisasi di masa depan.
- d. SIM lebih fokus pada data yang telah terjadi atau data yang sedang berlangsung tidak data yang akan datang.
- e. SIM menitik beratkan pada data internal organisasi dibandingkan data external.
- f. SIM cenderung kurang fleksibel karena laporan-laporan yang dihasilkan umumnya telah dipersiapkan.

---

<sup>28</sup> Ridwan et al.

<sup>29</sup> Anastasia Lipusari, "Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengambilan Keputusan," *Jurnal STIE Semarang* Vol 5, no. 1 (February 2013).

- g. SIM mendukung manajer dalam pengambilan keputusan yang terstruktur pada tingkat operasional, pengendalian, serta perencanaan.
- h. SIM dirancang untuk menyediakan layanan operasional harian guna meningkatkan pengendalian terhadap operasional organisasi.<sup>30</sup>

Sistem informasi dalam implementasinya tentu memiliki fungsi dan kegunaan dalam pengelolaan organisasi, fungsi tersebut berupa:

- a. Mempermudah akses data yang tersedia secara akurat dan tepat waktu.
- b. Menjamin ketersediaan kualitas serta keahlian dalam pemanfaatan sistem informasi secara kritis.
- c. Meningkatkan efektivitas dalam proses perencanaan.
- d. Mengenali kebutuhan keterampilan yang mendukung sistem informasi.
- e. Mengantisipasi serta memahami dampak dari perkembangan sistem informasi dan teknologi terbaru.
- f. Meningkatkan produktivitas dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem.<sup>31</sup>

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen memiliki peran penting dalam organisasi maupun dalam lembaga, dalam sistem informasi manajemen dikombinasikan dari beberapa komponen yaitu teknologi, manusia, dan prosedur yang bertujuan untuk menegelola serta memberikan informasi yang relevan. Selain itu, kualitas sistem informasi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor berupa informasi yang akurat, ketepatan waktu dan juga informasi yang relevan.

---

<sup>30</sup> Lipusari.

<sup>31</sup> Delfia Balisa, Abigail Leffia, and Yamato Shino, "Memanfaatkan Fungsi Sistem Informasi Manajemen: Prospek Dan Tantangan Di Dunia Bisnis" 2, no. 2 (2024): 123–33, <https://journal.pandawan.id/mentari/article/view/452>.

#### **4. Efektivitas Sistem Informasi**

Efektifitas sebuah sistem mengacu pada seberapa jauh sebuah sistem yang digunakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Selain itu efektivitas sistem juga mengacu pada tingkat keberhasilan dalam penerapan sistem aplikasi untuk mendukung kinerja suatu organisasi. Tujuan utama dari efektivitas sistem adalah meningkatkan performa organisasi melalui pemanfaatan aplikasi yang optimal serta memberikan manfaat bagi penggunanya. Pengukuran efektivitas tidak hanya berfungsi untuk menilai kinerja organisasi, tetapi juga untuk mengevaluasi seberapa baik suatu sistem berfungsi. Proses ini melibatkan penggunaan aplikasi yang efisien dalam mendukung tugas penggunanya serta memberikan dampak yang berarti.<sup>32</sup>

Adapun definisi efektivitas sistem yaitu sejauh mana suatu sistem mampu mencapai tujuan yang ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya secara terstruktur untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan data elektronik. Data tersebut kemudian diubah menjadi informasi yang bernilai serta disajikan dalam bentuk laporan resmi dengan kualitas dan ketepatan waktu yang optimal.<sup>33</sup>

Dalam mengukur efektifitas sebuah sistem informasi diperlukan beberapa indikator, berikut beberapa indikator guna mengukur efektivitas sistem informasi menurut Bodnar sebagai berikut:

- a. Keamanan yang berupa upaya pencegahan terhadap berbagai ancaman termasuk tidak yang disengaja maupun kesalahan manusia.
- b. Kecepatan dan ketepatan informasi berhubungan dengan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien.

---

<sup>32</sup> Vivi Sahfitri, "Pengukuran Efektivitas Sistem Informasi," *Jurnal Ilmiah Matrik* 14, no. 3 (December 2012): 205–16.

<sup>33</sup> Fauziah and Hidayat, "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Belajar "Ayo Belajar Membaca" Dan "Marbel Membaca" Pada Siswa Sekolah Dasar."

- c. Ketelitian merujuk pada sejauh mana informasi yang dihasilkan bebas dari kesalahan.
- d. Kelengkapan informasi mengacu pada kecukupan data yang disajikan dalam sistem keluaran.
- e. Relevansi menggambarkan sejauh mana informasi yang dihasilkan dapat digunakan secara efektif dalam analisis, layanan, dan penyajian data.<sup>34</sup>

Selain itu ada pendapat lain dari Martin tentang sebuah sistem dapat dinilai efektif berdasarkan beberapa faktor yakni terkait kemampuan sistem dalam meningkatkan efektivitas bisnis, memperluas layanan, dan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif bagi organisasi.<sup>35</sup>

Doll dan Torkzadeh mengidentifikasi lima faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi:

- a. Konten yaitu berupa kepuasan pengguna terhadap isi sistem, termasuk fungsi dan informasi yang disediakan.
- b. Keakuratan yaitu tingkat keakuratan data dalam sistem, diukur dari kesalahan minimal dalam pengolahan informasi.
- c. Format berupa kemudahan dalam memahami informasi melalui tampilan yang jelas dan navigasi yang akuarium.
- d. Kemudahan penggunaan yaitu kesederhanaan sistem dapat dioperasikan, mulai dari input data hingga informasi pencarian.
- e. Ketepatan waktu yaitu kemampuan sistem dalam menyajikan data yang diperlukan secara cepat dan sesuai jadwal.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> George H Bodnar and William S Hopwood, *Sistem Informasi Akuntansi*, 11th ed. (Jakarta: Pendidikan Pearson, 2014).

<sup>35</sup> Vivek Shah, Roy Martin, and Vivek Shah Roy Mairtin, “Managing the Information Technology Help Desk: An International Dimension,” *Journal of International Information Management* 8, no. 1 (1999), <https://scholarworks.lib.csusb.edu/jiimAvailableat:https://scholarworks.lib.csusb.edu/jiim/vol8/iss1/8>.

<sup>36</sup> Hera Adrianti and Hosizah, “Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta,” .. *Indonesian of Health Information Management Journal* 6, no. 2 (2018).

Menurut Delone dan McLean indikator efektivitas sistem dapat diukur dengan beberapa faktor sebagai berikut:

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem marujuk pada sejauh mana sebuah sistem informasi memiliki fitur yang memungkinkan pengguna untuk bekerja secara efektif dan efisien, termasuk aspek-aspek yang meliputi kemudahan dalam penggunaan (ease of use), keandalan (reliability), kecepatan dan performa (response time and performance), keamanan (safety).

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi mengacu pada sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem memiliki nilai bagi pengguna. Adapun dalam kualitas informasi terdapat berberapa aspek yang meliputi akurasi (accuracy), kelengkapan (completeness), relevansi (relevance), ketepatan waktu (punctuality), format yang mudah dipahami (understandability).

c. Kualitas layanan

Kualitas layanan mengarah pada sejauh mana dukungan teknis dan layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa aspek utama dalam kualitas layanan yaitu berupa dukungan teknis (technical support), responsivitas (responsiveness), keandalan (reability).

d. Penggunaan Sistem

Dalam penggunaan sistem mengukur sejauh mana pengguna memanfaatkan sistem dalam menjalankan tugas mereka. Beberapa aspek penting dalam indikator ini meliputi frekuensi penggunaan (Frequency of use), jenis penggunaan (type of use), tingkat ketergantungan (dependence on system), kemudahan beradaptasi (adaptability).

e. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem informasi memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Adapun beberapa aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna berupa pengalaman (user experience), kesesuaian dengan kebutuhan (fit to needs), harapan terpenuhi (expectations fulfilled), rekomendasi pengguna (user recommendations).

f. Manfaat yang dihasilkan

Indikator ini mengukur dampak sistem informasi terhadap individu maupun organisasi secara keseluruhan. Manfaat bersih dapat bersifat langsung maupun tidak langsung dan meliputi aspek-aspek berikut, peningkatan produktivitas (productivity improvement), efisiensi operasional (operational efficiency), keunggulan kompetitif (competitive advantage), pengambilan keputusan yang lebih baik (better decision making, peningkatan kepuasan pelanggan (customer satisfaction).<sup>37</sup>

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, organisasi dapat menilai dan mengoptimalkan kinerja sistem informasi mereka agar pengguna merasa puas, sistem berjalan dengan lancar, serta tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien.

## 5. Persepsi Pengguna Sistem Informasi

Persepsi pengguna merupakan interpretasi atau penilaian subjektif seseorang terhadap sesuatu yang dilihat, dialami, atau digunakan. Dalam konteks sistem informasi, persepsi pengguna merujuk pada cara pengguna menilai, merasakan, dan memberikan respons terhadap keberadaan dan kinerja sistem yang digunakan dalam pekerjaannya.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Stacie Petter, William Delone, and Ephraim McLean, “Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi: Model, Dimensi, Ukuran, Dan Hubungan,” *Jurnal Sistem Informasi Eropa* 3 (2008).

<sup>38</sup> Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (September 1989): 319, <https://doi.org/10.2307/249008>.

Menurut Robbins (2001), persepsi adalah proses di mana individu mengorganisasi dan menafsirkan kesan sensorik mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungan mereka. Dalam hal ini, sistem informasi (termasuk aplikasi seperti SINDE) merupakan bagian dari lingkungan kerja yang akan dipersepsikan secara berbeda-beda oleh setiap individu, tergantung pengalaman, pengetahuan, dan harapan mereka.<sup>39</sup>

Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan bahwa terdapat dua komponen utama yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem informasi, yaitu:

- a. Perceived Usefulness (PU): sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya.
- b. Perceived Ease of Use (PEOU): sejauh mana seseorang meyakini bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah, tanpa usaha berlebih.<sup>40</sup>

Kedua persepsi ini sangat berpengaruh terhadap sikap pengguna, niat menggunakan, dan akhirnya tingkat aktual penggunaan sistem. Jika pengguna merasa sistem tersebut berguna dan mudah digunakan, maka mereka akan memiliki persepsi positif dan cenderung menggunakannya secara optimal.

Selain itu, menurut Jogiyanto (2007), persepsi pengguna terhadap sistem informasi juga dipengaruhi oleh:

- a. Tingkat pengetahuan dan pengalaman pengguna
- b. Kesesuaian sistem dengan kebutuhan pekerjaan
- c. Tingkat dukungan organisasi dan pelatihan
- d. Tampilan antarmuka sistem (interface) yang ramah pengguna
- e. Kecepatan sistem dalam memproses dan menyajikan informasi.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, *Organisational Behaviour*, ed. Nelani Pfaff, 2nd ed. (South Africa: Creda Communications, 2009).

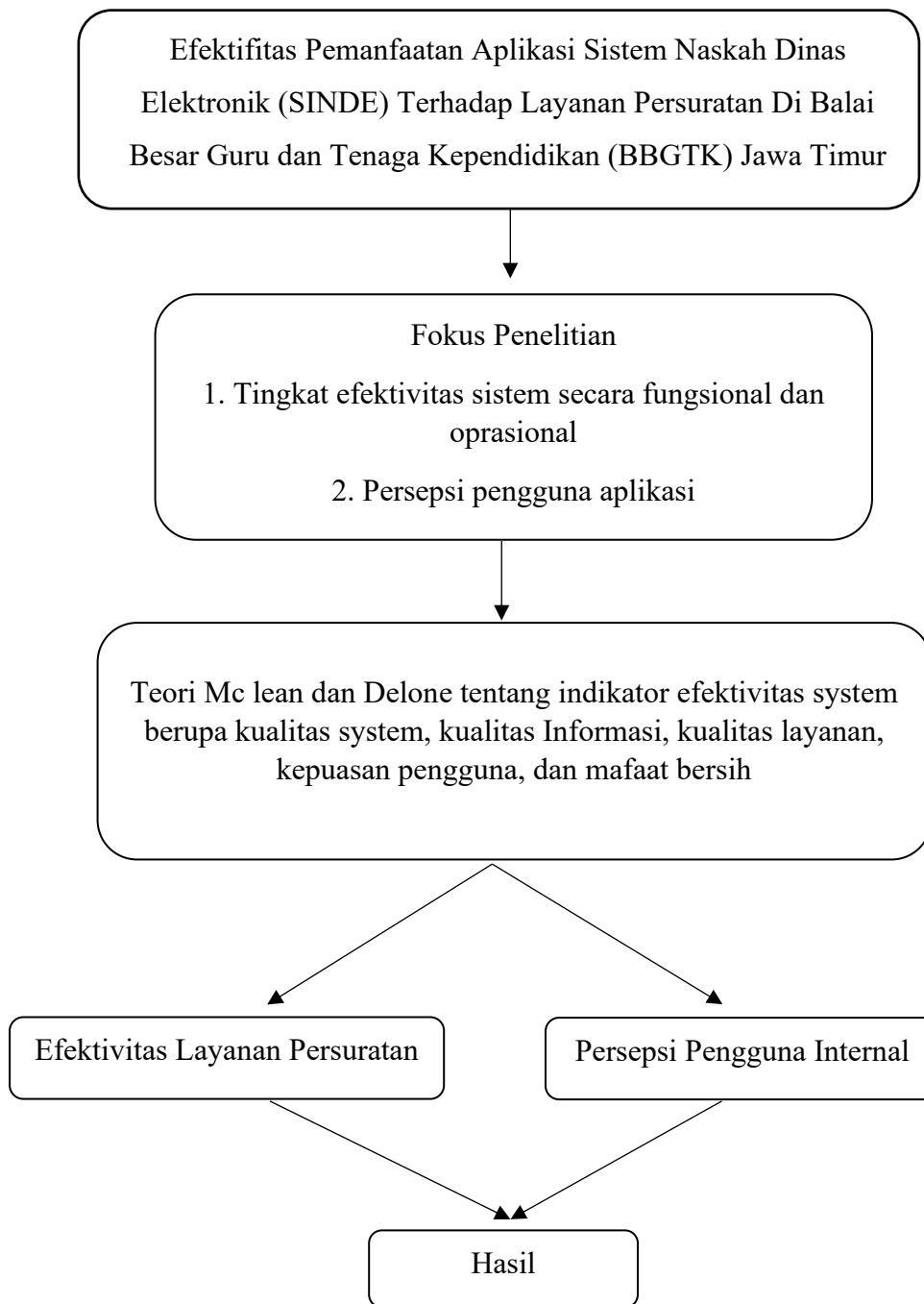
<sup>40</sup> Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.”

<sup>41</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, ed. Andi (Yogyakarta: Offset, 2007).

## B. Kerangka Bepikir

Berdasarkan teori yang dipaparkan oleh peneliti, berikut bagan kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti:

**Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir**



### C. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono Hipotesis merupakan jawaban dari rumusan masalah yang bersifat sementara yang mana jawaban tersebut didasarkan pada teori yang relevan dan didukung oleh penelitian yang relevan.<sup>42</sup> Dengan merujuk pada konteks penelitian yang diteliti yaitu tentang efektivitas pemanfaatan SINDE terhadap pelayanan persuratan di BBGP Jawa Timur, maka hipotesis penelitian adalah:

H<sub>0</sub>: Efektivitas dari sisi sistem  $\leq 3$  (tidak efektif)

H<sub>1</sub>: Efektivitas dari sisi sistem  $> 3$  (efektif)

H<sub>0</sub>: Persepsi pengguna terhadap aplikasi SINDE  $\leq 3$  (tidak baik)

H<sub>1</sub>: Persepsi pengguna terhadap aplikasi SINDE  $> 3$  (baik/positif)

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 19th ed. (Bandung: Alfabeta, 2019).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif. Hal ini didasari oleh tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur efektifitas aplikasi SINDE serta mencari tahu persepsi pengguna aplikasi sinde tergolong positif atau negative, Pendekatan kuantitatif deskriptif memungkinkan peneliti menyajikan data dalam bentuk angka dan statistik, kemudian dianalisis untuk menjelaskan fenomena secara objektif sesuai realitas di lapangan. Data penelitian yang dikumpulkan dalam bentuk angka dan statistik guna menguji hipotesis dan memperoleh kesimpulan yang bersifat objektif serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pendekatan kuantitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang lebih mendalam dan sistematis mengenai fenomena yang diteliti. Dengan melakukan analisis yang terperinci, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, dan hubungan, yang muncul dalam data yang dikumpulkan.<sup>43</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur yang berlokasi di Jl, Raya Arhanud, Sekar Putih, Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur, Indonesia.

Peneliti memilih BBGTK Jawa Timur sebagai lokasi penelitian dikarenakan BBGTK Jawa Timur merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang dibawah naungan Kementerian Pendidikan Budaya Riset dan Teknologi yang telah menggunakan aplikasi Sinde Dalam tata kelola surat menyurat.

---

<sup>43</sup> Sugiyono.

### C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan dalam berbagai bentuk oleh peneliti guna diteliti untuk memperoleh informasi mengenai hal tersebut yang digunakan untuk menarik kesimpulan.<sup>44</sup>

Variabel sendiri dapat diartikan sebagai sebuah konsep yang memiliki beberapa variasi dan memiliki lebih dari satu nilai didasarkan pada sekelompok sumber data atau objek yang bervariasi. Variabel dapat dikur maka variabel harus dijelaskan ke dalam konsep operasional variabel. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel utama, yaitu Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) terhadap layanan persuratan di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur.<sup>45</sup>

### D. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan dianalisis sehingga dapat diambil kesimpulan. Adapun populasi tidak hanya tediri dari berbagai objek dan subjek melainkan meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek dan objek tersebut. Populasi merupakan himpunan subyek dan objek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti sebagai generalisasi dalam penelitian.<sup>46</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi sebagai fokus penelitian guna menjawab rumusan masalah yang ada dan populasi dalam penelitian ini mencangkup seluruh kelompok individu atau objek yang mempunyai karakteristik dan ciri-ciri tertentu sesuai konteks penelitian yang akan diteliti. Adapun populasi yang digunakan yaitu seluruh pegawai BBGTK Jawa Timur yang berjumlah 231 orang yang terdiri dari berbagai satuan tim kerja pengguna aplikasi SINDE. Populasi tersebut diperlukan untuk menjawab rumusan masalah, dan dengan

<sup>44</sup> Sugiyono.

<sup>45</sup> Andi Fitriani Djollong, “Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique Of Quantitative Research)” II (September 1, 2014): 86–100.

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

banyaknya populasi maka diperlukan penarikan sampel guna mempermudah penelitian

Sampel menurut Sugiyono merupakan bagian yang mewakili jumlah dan karakteristik tertentu dari suatu populasi. Peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut sebagai bahan kajian yang dianggap mampu merepresentasikan keseluruhan populasi.<sup>47</sup> Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik proporsional random sampling yaitu sampel yang digunakan apabila populasi memiliki unsur yang tidak homogen dan berstrata dengan mempertimbangkan proporsi tiap bagian untuk memastikan keterwakilan dari tiap strata.<sup>48</sup> Adapun sampel yang akan digunakan menurut Arikunto apabila subjeknya lebih dari 100 orang maka diperbolehkan pengambilan sebagian orang untuk dijadikan sampel.<sup>49</sup>

Disini peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel minimum dengan menetapkan batas toleransi kesalahan tertentu. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan agar hasil penelitian dapat mewakili populasi secara statistik. Adpun rumus Slovin sebagai berikut:<sup>50</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Tingkat kesalahan (error toleransi) yang ditetapkan sebesar 10 % atau 0,1

Berdasarkan rumus diatas, maka perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{231}{1 + 231(0,1)^2} = \frac{231}{1 + 2.31} = \frac{231}{3.31} = 69.79$$

<sup>47</sup> Sugiyono.

<sup>48</sup> Sugiyono.

<sup>49</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 15th ed. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013).

<sup>50</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 2nd ed. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011).

Dengan demikian sampel yang akan diambil oleh penelitian ini yaitu sebanyak 69.79 dan dibulatkan menjadi 70 sampel.

### **E. Data dan Sumber Data**

Sumber data merupakan objek tempat data dikumpulkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder . Mengacu pada pendapat Arikunto, data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dan belum mengalami proses pengolahan sebelumnya dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen BBGTK Jawa Timur, peraturan tentang SINDE, dan literatur lain yang relevan.<sup>51</sup> Penelitian ini memperoleh data primer melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yang menjadi objek penelitian, dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara langsung dari mereka.

### **F. Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian merupakan alat bantu yang di gunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang di perlukan dalam menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, instrument berperan penting dalam memastikan bahwa data yang disajikan akurat, andal, dan dapat dianalisis secara statistik.

Menurut Sugiyono instrument penelitian adalah alat bantu yang di gunakan untuk mengukur fenomena sosial yang diamati, baik berupa kuesioner, wawancara, observasi, maupun dokumentasi.<sup>52</sup> Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan oleh peneliti berupa angket atau kuesioner yang disusun secara terstruktur menggunakan skala likert dengan lima poin untuk mengukur efektivitas pemanfaatan system naskah dinas terhadap pelayanan persuratan di BBGTK Jawa Timur dan juga persepsi pengguna internal. Adapun skala likert menurut sugiyono adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individual atau kelompok dalam terhadap suatu fenomena social. Dengan adanya skala likert ini variable dibagi menjadi beberapa indikator yang kemudian

---

<sup>51</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

dijadikan dasar dalam pembuatan instrument penelitian berupa pernyataan maupun pertanyaan.<sup>53</sup>

Dalam pengukuran instrumen, peneliti ingin menyampaian kisi-kisi dalam instrumen dibagi menjadi dua bagian guna menjawab kedua rumusan masalah yaitu dengan 10 pertanyaan guna mengukur efektivitas sistem dan 7 pertanyaan guna mengukur apakah perspektif pengguna tergolong positif atau negative berdasarkan teori Mclean dan Delone. Berikut adalah kisi-kisi instrument penelitian yang digunakan peneliti:

**Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen**

NO	Variabel	Sub variabel	Indikator	No item instrumen
1.	Efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE terhadap layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur	“Kualitas Sistem”	1. Kemudahan dalam penggunaan 2. Kecepatan dan performa 3. keamanan	1,2,3,
2.		“Kualitas Informasi”	1. Akurasi 2. Kelengkapan 3. Relevansi 4. Ketepatan waktu 5. Format yang mudah dipahami	4,5,6,7,8
3.		“Kualitas layanan”	1. Dukungan teknis 2. Responsivitas 3. Keandalan	9,10,11.
4.		“Penggunaan Sistem”	1. Frekuensi penggunaan 2. Jenis penggunaan 3. Tingkat ketergantungan 4. Kemudahan beradaptasi	12,13,14,15

---

<sup>53</sup> Sugiyono.

5.		“Kepuasan pengguna”	1. Pengalaman 2. Harapan terpenuhi	16, 17
----	--	---------------------	---------------------------------------	--------

## G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Data yang sudah terkumpul kemudian akan diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan metode uji validitas dan reabilitas. Validitas dan reliabilitas adalah dua konsep penting yang digunakan untuk menilai kualitas instrument penelitian. Validitas mengukur keakuratan alat ukur, sedangkan reliabilitas mengukur konsistensinya.<sup>54</sup>

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dapat diartikan seberapa akurat alat ukur untuk mengukur apa yang ingin diukur dan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrument penelitian dapat mengukur instrument tersebut valid atau tidak.<sup>55</sup> Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah uji validitas konstruk, yang diperoleh melalui uji statistik korelasi antara skor item dan skor total. Adapun Teknik yang digunakan yakni Teknik korelasi analisis pearson product moment antara skor setiap item dengan skor total. Dalam hal ini item dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% dengan  $n = 70$ . Adapun rumus yang digunakan dalam analisis pearson product moment yakni sebagai berikut:<sup>56</sup>

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi pearson

$n$  = Jumlah responden

---

<sup>54</sup> Sugiyono.

<sup>55</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

<sup>56</sup> Arikunto.

$X$  = Skor item pertanyaan

$Y$  = Skor total seluruh item

$\Sigma XY$  = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

## 2. Uji Reliabilitas

Setelah tahap pengujian validitas selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dapat dipercaya dan memberikan hasil yang konsisten. Dalam hal ini, reliabilitas Merujuk pada kestabilan atau konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan yang sama jika diberikan pada waktu yang berbeda. Uji reabilitas dapat diartikan seberapa konsisten alat ukur menghasilkan data yang sama. dan bertujuan memeriksa konsistensi hasil sepanjang waktu penelitian.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik Cronbach's alpha. Teknik ini digunakan untuk mengukur konsistensi antara item dalam kuesioner. Adapun kriteria nilai Cronbach's alpha sebagai berikut:

- a.  $> 0,90$  = Sangat tinggi
- b.  $0,70 - 0,90$  = Tinggi
- c.  $0,60 - 0,70$  = Cukup
- d.  $< 0,60$  = Rendah

Dari poin-poin diatas dapat disimpulkan apabila nilai r alpha atau angka Cronbach Alpha mencapai atau melebihi 0,7, maka kuesioner dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai r alpha atau Cronbach Alpha berada di bawah atau sama dengan 0,7, maka kuesioner dianggap tidak reliabel.<sup>57</sup>

Melalui pengujian reliabilitas, peneliti ingin memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan mampu menghasilkan data yang konsisten dan

---

<sup>57</sup> Ghazali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, ed. Abadi Tejokusumo, 9th ed. (Semarang: Badan Penertbit - UNDIP, 2018).

andal dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian ini memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga validitas serta meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Apabila kuesioner tidak dapat diandalkan, maka respon yang diberikan oleh responden berpotensi bervariasi secara acak dan tidak mencerminkan kondisi yang sebenarnya, sehingga hasil analisis menjadi tidak dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, uji reliabilitas merupakan tahapan yang penting dalam proses analisis data penelitian.

## H. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan sebuah prosedur yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian<sup>58</sup>. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode penelitian diantaranya adalah:

### 1. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden guna memperoleh informasi dari mereka.<sup>59</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan angket sebagai alat pengumpul data, yang berisi pernyataan tertulis dan akan dibagikan kepada responden. Untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti, kuesioner disebarluaskan kepada pengguna internal yaitu pegawai BBGTK yang menggunakan aplikasi SINDE dalam proses persuratan. Kuesioner berisi pernyataan dengan skala Likert untuk mengukur tingkat efektivitas dan persepsi pengguna. Adapun dalam penelitian ini skor yang digunakan dalam skala likert mengikuti kriteria tertentu sebagai berikut:<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

<sup>59</sup> Sugiyono.

<sup>60</sup> Romanson Panjaitan, *Metodologi Penelitian*, ed. Marsi B Ratensalu (Nusa Tenggara Timur: Jusuf Aryani Learning, 2017).

**Tabel 3. 2 Kriteria Skor Skala Likert**

Skor	Kategori
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data yang melibatkan berbagai bentuk sumber tertulis maupun visual, seperti transkip, buku surat kabar, notulen rapat, prasasti, agenda, catatan dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini dokumentasi yang dihimpun mencakup foto serta data-data yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi SINDE. Dokumentasi data tersebut akan digunakan sebagai pelengkap dan penguat dari hasil kuesioner yang telah di sebarkan kepada responden di BBGTK Jawa Timur.

## I. Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan dua teknik:

### 1. Statistic Deskriptif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif. Teknik analisis ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum efektivitas dan persepsi pengguna terhadap aplikasi SINDE yaitu dengan melakukan analisis terhadap nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), standar deviasi, serta varian dari data. Data yang diperoleh Digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata, persentase, dan distribusi skor dari tiap indikator efektivitas.

Adapun kriteria yang digunakan dalam skala likert skala 1- 5 guna mengetahui rata-rata efektivitas dan persepsi pengguna yaitu sebagai berikut:<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

**Tabel 3. 3 Kriteria Persentase Jawaban Responden**

No.	Presentase (%)	Kategori
1.	81% - 100%	“Sangat baik”
2.	61% - 80%	“Baik”
3.	41% - 60%	“Cukup baik”
4.	21% - 40 %	“Kurang baik”
5.	0% - 20%	“Tidak baik”

## 2. Uji T-Test Satu Sempel

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui tingkat efektivitas pemanfaatan aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) di BBGTK Jawa Timur dari dua aspek, yaitu, efektivitas dari sisi sistem, dan persepsi pengguna internal. Pengujian dilakukan menggunakan uji t satu sampel (One-Sample t-Test) dengan nilai pembanding ( $\mu_0$ ) sebesar 3, yang merepresentasikan kategori “cukup” pada skala Likert 1–5 dengan rumus sebagai berikut:<sup>62</sup>

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

$t$  = Nilai uji-t

$\bar{X}$  = Rata-rata skor hasil penelitian

$\mu_0$  = Nilai rata-rata yang dihipotesiskan

$s$  = Simpangan baku sampel

$n$  = Jumlah anggota sampel

Adapun dalam pengujinya memiliki kriteria sebagai berikut:

- g. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- h. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima (belum efektif atau belum positif)

---

<sup>62</sup> Sudjana, *Metode Statistika*, 6th ed. (Bandung: Tarsito, 2005).

Uji t satu sampel digunakan bukan untuk mencari hubungan antar variabel, melainkan untuk memastikan apakah rata-rata skor penelitian (hasil observasi) benar-benar berbeda secara signifikan dari nilai standar (test value) yang telah ditentukan sebelumnya. Interpretasi hasil dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata terhadap nilai test value. Jika nilai rata-rata lebih tinggi dari 3 dan signifikan, maka skor variabel dikategorikan baik/tinggi, sesuai pedoman interpretasi skala Likert.<sup>63</sup>

## **J. Prosedur Penelitian.**

Prosedur penelitian merupakan tahapan pelaksanaan yang dilakukan secara sistematis oleh penelitian guna memperoleh data yang relevan dalam menjawab rumusan masalah. Prosedur pelaksanaan mencakup empat tahap utama, yaitu:

1. Pendahuluan

Penelitian melakukan observasi awal terhadap proses pelayanan persuratan di BBGTK Jawa Timur serta mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam pemanfaatan aplikasi SINDE. Selain itu, dilakukan kajian literatur dan studi dokumen sebagai dasar dalam merumuskan masalah dan menyusun landasan teori.

2. Pengembangan Desain Penelitian

Setelah rumusan masalah di tetapkan, peneliti mulai menyusun rancangan penelitian, yang meliputi penetapan pendekatan kuantitatif deskriptif sebagai metode utama. perumusan variabel dan indikator penelitian. menyusun instrumen pengumpulan data, yaitu kuesioner angket berbasis skala linkert, wawancara, dan dokumentasi, yaitu dengan menentukan populasi dan sampel, serta teknik pengambilan sampel yang digunakan.

3. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian mengumpulkan data di lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pegawai BBGTK Jawa

---

<sup>63</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

Timur yang menggunakan aplikasi SINDE, dan dokumentasi berupa pengumpulan data seperti foto, laporan, dan arsip terkait penggunaan aplikasi SINDE.

Adapun Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan metode statistic deskriptif dan uji t- test one sample untuk mengetahui hipotesis dari efektivitas penggunaan aplikasi SINDE. Skor dari kuesioner yang di sebarkan akan dikonversi kedalam bentuk statistic atau presentase guna mepermudah interpretasi terhadap angka-angka atau data statistik.

#### 4. Penyusun Laporan Penelitian

Setelah data sudah terkumpul kemudia dianalisis agar mendapatkan kesimpulan , Peneliti akan menyusun laporan hasil penelitian dibantu dengan aplikasi SPSS guna mendapatkan hasil yang valid dan reliabel. Laporan ini disusun berdasarkan sistematika penulisan ilmiah yang mencakup pendahuluan kajian teori, metode penelitian hasil dan pembahasan,serta Kesimpulan dan saran.

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN HASIL**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Profil Instansi**

Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGPK) Jawa Timur merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Pendidikan, Dasar dan Menengah dibawah direktur jendral guru dan tenaga kependidikan yang memiliki tugas utama dalam pengembangan profesionalisme guru melalui pelatihan, pendampingan, dan pengelolaan program guru. BBGPK melayani wilayah kerja seluruh provinsi Jawa Timur yang berlokasi di di Jl, Raya Arhanud, Sekar Putih, Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.

Balai Besar Guru Dan Tenaga Kependidikan (BBGPK) Provinsi Jawa Timur memiliki komitmen kuat dalam mendukung transformasi pendidikan nasional melalui visi untuk “Mewujudkan pendidikan yang relevan, berkualitas tinggi, merata, dan berkelanjutan yang didukung oleh infrastruktur dan teknologi yang memadai.”

Sebagai bagian dari upaya strategis tersebut, BBGPK juga menjalankan misi untuk “melestarikan dan memajukan kebudayaan, serta mengembangkan bahasa dan sastra sebagai bagian dari penguatan karakter bangsa.” Pencapaian visi dan misi ini diupayakan melalui sinergi antara pemerintah, satuan pendidikan, guru, tenaga kependidikan, serta berbagai pemangku kepentingan lainnya guna menciptakan ekosistem pendidikan yang inklusif, transformatif, dan berkelanjutan.<sup>64</sup>

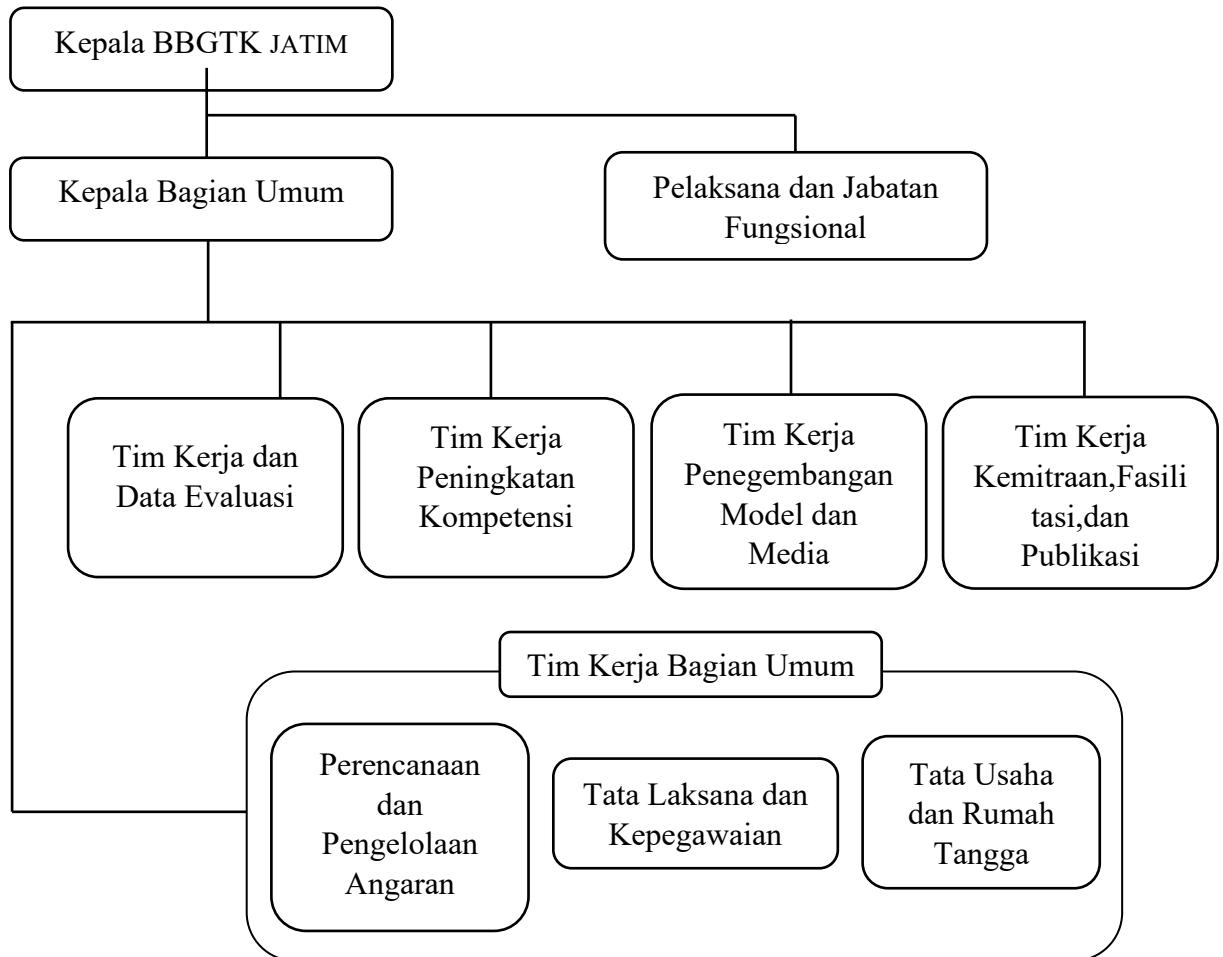
Dalam menjalankan fungsi guna mencapai misi yang ditetapkan BBGPK memiliki struktur organisasi sesuai dengan nomenklatur dalam Permendikbudristek No.14 Th. 2022, sebagai berikut<sup>65</sup>:

---

<sup>64</sup> “Profil BBGP Jawa Timur,” accessed June 2, 2025, <https://bbgpjatim.kemdikbud.go.id/>.

<sup>65</sup> “Profil BBGP Jawa Timur.”

**Bagan 4. 1 Struktur Organisasi**



Sumber: <https://bbgpjatim.kemdikbud.go.id>

## 2. Deskripsi Aplikasi SINDE

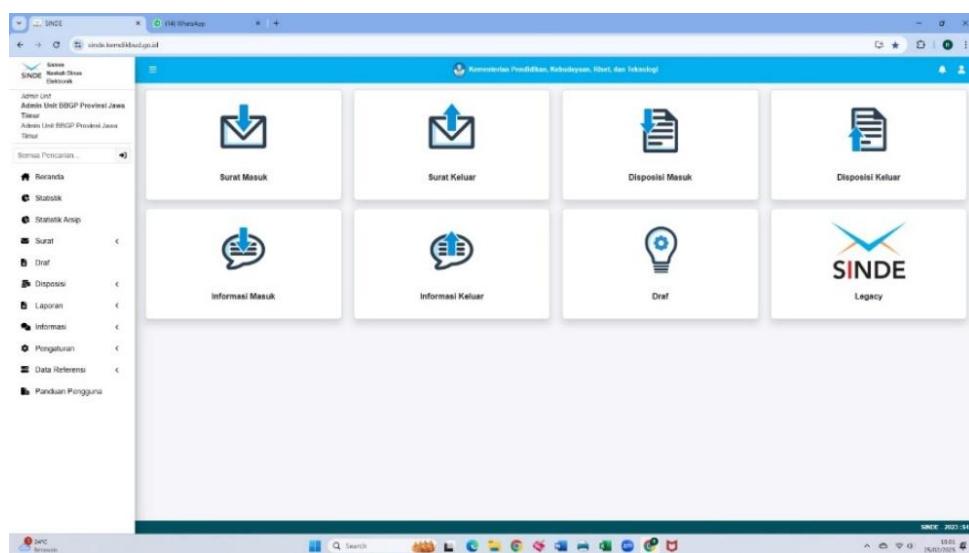
Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) merupakan pengembangan dari sistem sebelumnya, yaitu E-Office. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung proses tata kelola surat menyurat secara elektronik di lingkungan Kementerian Pendidikan, Dasar dan Menengah. Dengan adanya SINDE, proses pengiriman dan penerimaan surat menjadi lebih cepat, efisien, dan terintegrasi.<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> "Panduan Penggunaan SINDE Bagi Admin Unit Dan Operator," n.d.

Mengacu pada Permendikbud Nomor 2 Tahun 2019, SINDE didefinisikan sebagai aplikasi persuratan resmi yang digunakan untuk mengelola naskah dinas elektronik di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas administrasi surat menyurat secara digital antarunit kerja. Aplikasi ini digunakan untuk menyusun, mengirim, menerima, dan menyimpan dokumen resmi secara digital. Di BBGPK Jawa Timur, SINDE digunakan untuk mendukung efisiensi layanan persuratan, menggantikan sistem manual agar lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.<sup>67</sup>

**Gambar 4. 1 Dasbhbtor Aplikasi SINDE**



Fungsi utama dari aplikasi SINDE berupa:

- Pengelolaan surat masuk dan keluar termasuk memfasilitasi pengelolaan surat masuk dan keluar secara elektronik, termasuk proses pembuatan, pengiriman, penerimaan, hingga disposisi surat.

---

<sup>67</sup> "Permendikbud Nomor 2 Tahun 2019," n.d.

- b. Aplikasi ini mendukung penyimpanan arsip dokumen dalam format digital, sehingga mengurangi penggunaan kertas serta memudahkan proses pencarian dan pelacakan dokumen.
- c. SINDE dirancang untuk meningkatkan efisiensi kerja, khususnya dalam hal kecepatan pengelolaan surat, yang berdampak pada peningkatan produktivitas pegawai.
- d. Aspek keamanan turut menjadi perhatian, dengan sistem yang menjaga kerahasiaan data dan isi surat dinas.
- e. Penggunaan SINDE turut mendorong transparansi dan akuntabilitas karena seluruh aktivitas persuratan tercatat secara sistematis dan dapat ditelusuri kapan saja.
- f. Aplikasi ini merupakan bagian dari implementasi kebijakan e-office dan e-government, sehingga memperkuat digitalisasi proses administrasi di lingkungan kementerian.
- g. SINDE mendukung fleksibilitas kerja karena dapat diakses melalui perangkat berbasis web maupun aplikasi seluler, memungkinkan pegawai tetap terhubung dan mengelola surat dari berbagai lokasi.
- h. SINDE menyederhanakan proses birokrasi dalam hal surat-menyurat, sehingga mempercepat komunikasi baik di tingkat internal organisasi maupun dengan pihak eksternal.<sup>68</sup>

Di lingkungan Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur, seluruh pegawai telah memanfaatkan aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) dalam proses administrasi persuratan. Namun, penggunaan aplikasi ini difokuskan pada dua aktivitas utama, yaitu penerimaan surat dan pengajuan surat secara elektronik. Artinya, para pegawai memiliki akses untuk menerima surat masuk yang ditujukan kepada

---

<sup>68</sup> Sekretaris Jenderal Kemdikbudristek, “Panduan Penggunaan Menu Draf Surat,” 2019, 1–23.

unit atau individu terkait serta mengajukan surat keluar yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas kedinasan.<sup>69</sup>

Sementara itu, kewenangan untuk menerbitkan nomor surat serta melakukan disposisi surat secara digital berada di tangan admin atau operator aplikasi SINDE. Admin memiliki peran penting dalam memastikan surat-surat yang diajukan memenuhi ketentuan administratif serta mencatatnya secara resmi dalam sistem. Dengan demikian, struktur penggunaan aplikasi SINDE di BBGTK Jawa Timur menunjukkan adanya pembagian tugas yang jelas antara pengguna umum (pegawai) dan operator sistem, guna menjaga ketertiban, akurasi, dan keamanan dalam pengelolaan naskah dinas elektronik.<sup>70</sup>

### 3. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan terhadap sejumlah responden yang merupakan pegawai internal BBGTK Jawa Timur. Jumlah responden yang mengisi angket sebanyak 105 responden. Responden yang didapatkan melebihi dari jumlah sampel yang sebelumnya ditetapkan sebanyak 70 responden. Adapun responden berasal dari berbagai unit satuan kerja dengan latar belakang pendidikan, usia, dan jabatan yang bervariasi. Berdasarkan data hasil angket, profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Jenis kelamin Responden**

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	64 Responden	60.95%
Perempuan	41 Responden	39.50%

Sumber: Data primer yang diolah ditahun 2025

---

<sup>69</sup> Sekretaris Jenderal Kemdikbudristek.

<sup>70</sup> "Panduan Penggunaan SINDE Bagi Admin Unit Dan Operator."

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari total keseluruhan responden yang berjumlah 105 responden terdapat responden laki-laki berjumlah 64 responden dengan presentase 60.95% dan perempuan berjumlah 41 responden dengan presentase sebanyak 39.50%. dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden berjenis kelamin laki-laki yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Sedangkan untuk klasifikasi berdasarkan jenjang pendidikannya dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4. 2 Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SMP	1 Responden	0.95%
SMA	16 Responden	15.25%
SMK	10 Responden	9.52%
D3	4 Responden	3.81%
D4	1 Responden	0.95%
S1	34 Responden	32.38%
S2	31 Responden	29.52%
S3	8 Responden	7.62%

Sumber: Data primer yang diolah ditahun 2025

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner kepada responden di lingkungan BBGTK Jawa Timur, diketahui bahwa latar belakang pendidikan terakhir para responden cukup beragam, mulai dari jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) hingga Strata Tiga (S3). Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan Strata Satu (S1) sebanyak 34 responden atau sebesar 32,38%. Kemudian disusul oleh responden dengan pendidikan Strata Dua (S2) sebanyak 31 responden (29,52%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi SINDE di BBGTK Jawa Timur memiliki tingkat pendidikan tinggi, yang secara umum dapat mendukung pemahaman dan penerimaan terhadap sistem berbasis digital seperti SINDE.

Selanjutnya, responden dengan latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 16 orang (15,25%), sementara yang berasal dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) berjumlah 10 responden (9,52%). Pendidikan Diploma Tiga (D3) diwakili oleh 4 responden (3,81%), dan Diploma Empat (D4) serta SMP masing-masing hanya diwakili oleh 1 responden (masing-masing sebesar 0,95%). Adapun responden dengan latar belakang pendidikan Strata Tiga (S3) berjumlah 8 orang atau 7,62%, yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini juga digunakan oleh pegawai dengan jenjang akademik tertinggi.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi SINDE di BBGTK Jawa Timur berasal dari kalangan terdidik dengan jenjang pendidikan tinggi, yang berpotensi berpengaruh terhadap persepsi dan efektivitas pemanfaatan aplikasi dalam kegiatan surat menyurat secara elektronik. Selain memiliki jenjang pendidikan yang beragam pegawai di BBGTK Jawa Timur juga terbagi dari beberapa unit kerja yang terdiri dari:

**Tabel 4. 3 Unit Kerja**

<b>Unit Kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Subbagian Umum	21 Responden	20.0%
Kelompok Kerja Pengembangan Program	28 Responden	26.7%
Kelompok Kerja Fasilitas	31 Responden	29.5%
Kelompok Kerja Evaluasi	25 Responden	23.8%

Sumber: Data primer yang diolah ditahun 2025

Responden terbanyak berasal dari Kelompok Kerja Fasilitasi, yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 29,5% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok kerja ini memiliki peran aktif dalam penggunaan aplikasi SINDE, khususnya dalam kegiatan operasional yang berkaitan dengan fasilitasi program dan layanan. Kemudian, Kelompok Kerja Pengembangan Program menyumbang 28 responden atau sekitar 26,7%. Unit

ini berfokus pada pengembangan kebijakan dan program pendidikan, sehingga penggunaan aplikasi SINDE juga menjadi bagian penting dalam mendukung proses administratif mereka. Selanjutnya, Kelompok Kerja Evaluasi diwakili oleh 25 responden atau 23,8%. Unit ini memiliki peran penting dalam melakukan monitoring dan evaluasi program, sehingga kebutuhan akan dokumentasi dan komunikasi tertulis juga tinggi.

Adapun responden dari Subbagian Umum berjumlah 21 orang atau sebesar 20,0%. Subbagian ini biasanya menangani urusan administrasi umum, persuratan, dan tata usaha, sehingga keterlibatan mereka dalam penggunaan aplikasi SINDE cukup signifikan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh unit kerja di BBGTK Jawa Timur telah memanfaatkan aplikasi SINDE dalam pelaksanaan tugasnya, dengan variasi jumlah responden yang mencerminkan tingkat keterlibatan masing-masing unit terhadap aktivitas persuratan elektronik.

**Tabel 4. 4 Usia Responden**

Usia	Jumlah	Presentase
21-30 tahun	12 Responden	11.4%
31-40 tahun	28 Responden	26.7%
41-50 tahun	42 Responden	40.0%
50 tahun	23 Responden	21.9%

Sumber: Data primer yang diolah ditahun 2025

Responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai rentang usia yang mencerminkan keberagaman demografis pegawai di lingkungan BBGTK Jawa Timur. Kategori usia dengan jumlah responden terbanyak adalah 41–50 tahun, yaitu sebanyak 42 responden atau sebesar 40,0%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi SINDE berada pada usia yang relatif matang dan produktif secara profesional. Selanjutnya, sebanyak 28 responden atau 26,7%

berada dalam rentang usia 31–40 tahun, yang menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa muda juga cukup mendominasi dalam pemanfaatan aplikasi ini.

Kelompok usia 50 tahun ke atas diwakili oleh 23 responden atau sebesar 21,9%, yang mengindikasikan bahwa pegawai dengan usia mendekati masa pensiun pun tetap aktif menggunakan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan administratif. Adapun kelompok usia termuda, yaitu 21–30 tahun, hanya berjumlah 12 responden atau 11,4%. Meskipun merupakan kelompok usia yang relatif sedikit, kehadiran generasi muda ini tetap memberikan kontribusi dalam penerapan digitalisasi administrasi di BBGTK Jawa Timur. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SINDE di BBGTK Jawa Timur telah mencakup seluruh kelompok usia, dengan dominasi responden pada usia menengah ke atas, yang menunjukkan tingkat adopsi teknologi yang baik di kalangan pegawai berpengalaman.

## B. Hasil

### 1. Uji Keabsahan Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*, dengan kriteria bahwa suatu butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel pada taraf signifikansi 5%.<sup>71</sup> Dalam penelitian ini uji validitas dibagi menjadi dua bagian yaitu uji validitas untuk item Q1 sampai dengan Q10 berisi tentang efektivitas system dan juga Q11 sampai dengan Q17 uji validitas untuk item persepsi pengguna.berikut hasil dari uji validitas Q1sampai dengan Q10:

---

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

**Tabel 4. 5 Uji Validitas Instrumen Efektivitas Sistem**

Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Kesimpulan
Q1	0.878	0,192	Valid
Q2	0.840	0,192	Valid
Q3	0.782	0,192	Valid
Q4	0.913	0,192	Valid
Q5	0.880	0,192	Valid
Q6	0.877	0,192	Valid
Q7	0.867	0,192	Valid
Q8	0.873	0,192	Valid
Q9	0.842	0,192	Valid
Q10	0.894	0,192	Valid

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 105 orang, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,192. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan (Q1–Q10) memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang berkisar antara 0,782 hingga 0,913, yang berarti lebih besar dari nilai r tabel. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

Selain butir pertanyaan Q1–Q10, dilakukan pula uji validitas terhadap butir Q11–Q17. Sama seperti sebelumnya, kriteria validitas didasarkan pada perbandingan antara nilai Corrected Item-Total Correlation dan nilai r tabel. Dengan jumlah responden sebanyak 105 orang, nilai r tabel adalah 0,192 pada taraf signifikansi 5%

**Tabel 4. 6 Uji Validitas Instrumen Persepsi Pengguna Internal**

Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Kesimpulan
Q11	0.825	0,192	Valid
Q12	0,872	0,192	Valid
Q13	0.895	0,192	Valid
Q14	0.870	0,192	Valid
Q15	0.898	0,192	Valid
Q16	0.903	0,192	Valid
Q17	0.882	0,192	Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan Q11–Q17 memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang berkisar antara 0,825 hingga 0,903. Nilai ini jauh di atas r tabel, sehingga semua item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian menghasilkan data yang konsisten jika diukur pada kondisi yang berbeda. Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, di mana suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.<sup>72</sup>

Sama halnya dengan uji validitas uji reliabilitas juga dibagi menjadi dua bagian yaitu uji reliabilitas untuk item Q1 sampai dengan Q10 berisi tentang efektivitas sistem dan juga Q11 sampai dengan Q17 uji reliabilitas untuk item persepsi pengguna. Berikut hasil dari uji reliabilitas Q1 sampai dengan Q10:

**Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Instrumen Efektivitas Sistem**

Cronbach's Alpha	Nilai item	Kesimpulan
0.970	10	Reliabel

**Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Pengguna Internal**

Cronbach's Alpha	Nilai item	Kesimpulan
0.965	7	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa Instrumen dengan 10 item pertanyaan (Q1–Q10) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,970, yang jauh di atas batas minimal 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel. Instrumen dengan 7 item pertanyaan (Q11–Q17) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,965, yang juga lebih besar dari 0,70, sehingga dinyatakan reliabel

---

<sup>72</sup> Sudjana, *Metode Statistika*.

## 2. Statistic Deskriptif dan Uji T-test Satu Sempel

- Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi SINDE Terhadap Pelayanan Surat Menyurat di BBGTK Jawa Timur

Berikut merupakan hasil interpretasi data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan aplikasi SPSS:

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Instrumen Efektivitas Sistem**

	Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Efektivitas_total	105	10.00	50.00	44.8095	.72275	7.40594
Valid N (listwise)	105					

Berdasarkan Tabel Descriptive Statistics, variabel Efektivitas memiliki jumlah responden sebanyak 105 orang ( $N = 105$ ). Skor minimum yang diperoleh responden adalah 10, sedangkan skor maksimum adalah 50. Nilai rata-rata (mean) sebesar 44,8095 menunjukkan bahwa secara umum tingkat efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE berada pada kategori tinggi. Nilai standard deviation sebesar 7,40594 mengindikasikan adanya variasi jawaban responden yang relatif moderat terhadap butir-butir pertanyaan dalam variabel efektivitas. Nilai standard error sebesar 0,72275 menunjukkan tingkat kesalahan baku yang kecil, sehingga rata-rata yang diperoleh cukup mewakili populasi penelitian.

Untuk mengetahui presentase guna menentukan kriteria dari hasil penelitian yaitu dengan menghitung mean dibagi skor maksimum dan dikalikan dengan seratus, berikut Adalah rumus beserta total presentasenya:

$$\frac{44,8095}{50} \times 100 = 89,619\%$$

Rata-rata skor mean sebesar 44,8095 dari skor maksimum 50 menunjukkan persentase capaian sebesar 89,62%. Berdasarkan hasil perhitungan, tingkat efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE di

BBGTK Jawa Timur menunjukkan hasil 90%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SINDE tergolong dalam kategori sangat efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi SINDE di BBGTK Jawa Timur tergolong sangat efektif dalam mendukung layanan persuratan.

Secara keseluruhan, hasil ini mengisyaratkan bahwa aplikasi SINDE dinilai efektif oleh mayoritas responden dalam mendukung layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur.

**Tabel 4. 10 Hasil Uji One Sample T-tes Instrumen Efektivitas Sistem**

	One-Sample Test					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
Efektivitas_total	57,848	104	.000	41,80952	40,3763	43,2428

Berdasarkan hasil uji One-Sample t-test pada variabel Efektivitas, diperoleh nilai t hitung = 57,848 ( $> 1.983$ ) yang mana t hitung lebih besar dari t tabel dengan derajat kebebasan (df) = 104 dan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) adalah 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa rata-rata skor efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE secara signifikan berbeda dan lebih tinggi dibandingkan nilai test value 3 (kategori sedang).

- b. Persepsi Pengguna Internal Terhadap Aplikasi SINDE dalam Layanan Persuratan di BBGTK Jawa Timur

Berikut merupakan hasil interpretasi data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan aplikasi SPSS:

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik Instrumen Persepsi Pengguna Internal**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean		Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
Persepsi_total	105	7.00	35.00	31.3143	.51272	5.25378
Valid N (listwise)	105					

Berdasarkan Tabel Descriptive Statistics, variabel Persepsi Pengguna diukur dari 105 responden ( $N = 105$ ). Skor minimum yang diperoleh responden adalah 7, sedangkan skor maksimum adalah 35. Nilai rata-rata (mean) sebesar 31,31 menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi SINDE berada pada kategori positif/baik. Nilai standard deviation sebesar 5,25 mengindikasikan adanya variasi jawaban responden yang sedang terhadap butir-butir pertanyaan dalam variabel ini. Nilai standard error sebesar 0,51 menunjukkan tingkat kesalahan baku yang kecil, sehingga rata-rata yang diperoleh cukup representatif terhadap populasi penelitian.

Untuk mengetahui presentase guna menentukan kriteria dari hasil penelitian yaitu dengan menghitung mean dibagi skor maksimum dan dikalikan dengan seratus, berikut Adalah rumus beserta total presentasenya:

$$\frac{31,3143}{40} \times 100 = 78,29\%$$

Rata-rata skor mean sebesar 31,31 dari skor maksimum 50 menunjukkan persentase capaian sebesar 78,29%. Berdasarkan hasil perhitungan, persepsi pengguna internal terhadap aplikasi SINDE dalam layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur menunjukkan hasil 78%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SINDE tergolong dalam kategori positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna internal terhadap

aplikasi SINDE di BBGTK Jawa Timur tergolong positif dalam proses persuratan.

Hasil ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap pemanfaatan aplikasi SINDE dalam proses persuratan di BBGTK Jawa Timur, baik dari segi kemudahan, kecepatan, maupun kemanfaatan layanan.

**Tabel 4. 12 Hasil Uji One Sample T-tes Instrumen Persepsi Pengguna Internal**

	One-Sample Test					
	Test Value = 3				95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
Persepsi_total	55.224	104	.000	28.31429	27.2975	29.3310

Berdasarkan hasil uji One-Sample t-test pada variabel Persepsi Pengguna, diperoleh nilai t hitung = 55,224 ( $> 1.983$ ) yang mana t hitung lebih besar dari t tabel dengan derajat kebebasan (df) = 104 dan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) adalah 0,000 ( $< 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata skor persepsi pengguna internal terhadap penggunaan aplikasi SINDE secara signifikan lebih tinggi dibandingkan nilai test value 3 (kategori sedang).

## **BAB V** **PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) serta persepsi pegawai internal terhadap layanan persuratan di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBTK) Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen pengumpulan data berupa angket (kuesioner), dan dokumentasi. Pembahasan disusun berdasarkan analisis data yang diperoleh untuk menjawab rumusan masalah dan mengkaji keterkaitan temuan dengan teori yang relevan.

### **A. Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi SINDE Terhadap Pelayanan Surat Menyurat di BBGKJ Jawa Timur**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti, pemanfaatan SINDE terhadap layanan persuratan di BBGKJ Jawa Timur mendapat nilai rata-rata mean sebesar 44,8095 dengan persentase sebesar 89,6119% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SINDE termasuk dalam kategori sangat efektif digunakan oleh pegawai dalam melaksanakan proses administrasi persuratan. Begitupun dengan hipotesis yang menunjukkan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, rata-rata skor efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE secara signifikan lebih tinggi dibandingkan kategori sedang. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Arzina midriyan yang menemukan bahwa pemanfaatan aplikasi persuratan elektronik pada instansi pemerintah mampu meningkatkan efisiensi layanan dan mempercepat pengarsipan dokumen.<sup>73</sup>

Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SINDE telah mampu meningkatkan efektivitas layanan persuratan di BBGKJ Jawa Timur. Hal ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem

---

<sup>73</sup> Arzaina Midriyan, Rita Rahmawati, and Neng Virly Apriliyani, “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Arsip Dinamis (SIMARDI) Pada Pengelolaan Arsip,” *Karimah Tauhid* 3, no. 8 (August 21, 2024): 9368–80, <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i8.14493>.

informasi dapat dilihat dari dimensi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).<sup>74</sup>

Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengambil 3 indikator yang dianalisis berupa kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, berikut analisis deskriptif mengenai ketiga indikator tersebut :

### 1. Kualitas system

Adapun untuk indikator kualitas system memiliki rata-rata sebesar 89% Dimana rata-rata tersebut menunjukkan bahwa kualitas system dinilai sangat baik, Tingginya skor efektivitas mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan informasi yang disajikan oleh aplikasi SINDE dinilai baik oleh pengguna termasuk dalam kemudahan, kecepatan performa dan juga kemanannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Jogiyanto yang menekankan bahwa kualitas sistem memengaruhi tingkat keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi.<sup>75</sup>

Selain itu, penelitian ini juga ini juga sejalan dengan teori Fred D. Davis yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi.<sup>76</sup> Dengan kata lain, semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi kemungkinan pengguna untuk mengadopsinya. Meliana Mendrofa dan Sri Hastuti dalam jurnalnya yang berjudul *the effect of system quality and information on system user satisfaction accounting information* juga menyatakan bahwasannya kualitas system memiliki pengaruh yang signifikan dalam memudahkan kinerja karyawan.<sup>77</sup>

---

<sup>74</sup> Petter, Delone, and McLean, “Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi: Model, Dimensi, Ukuran, Dan Hubungan.”

<sup>75</sup> Jogiyanto, “Sistem Informasi Manajemen,” 2019.

<sup>76</sup> Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.”

<sup>77</sup> Meliana Mendrofa and Sri Hastuti, “The Effect of System Quality and Information Quality on System User Satisfaction Accounting Information,” *Equity: Jurnal Akuntansi* 5, no. 1 (December 27, 2024), <https://doi.org/10.46821/equity.v5i1.510>.

## 2. Kualitas informasi

Kualitas informasi memperoleh nilai skor 90,4 % yang menunjukkan bahwa kualitas informasi termasuk dalam kategori sangat baik, dalam artian kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi SINDE dinilai akurat, lengkap, relevan, tepat waktu dan memiliki format yang mudah dipahami. Temuan ini sejalan dengan penelitian Indrajit yang menyatakan bahwa informasi yang berkualitas adalah yang relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami oleh pengguna.(indrajit)

Selain itu, Hasil ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Laudon & Laudon yang menyatakan bahwa informasi yang relevan, tepat waktu, dan dapat diandalkan sangat penting dalam mendukung efektivitas operasional organisasi.<sup>78</sup> Hal ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nor athirah Azemi, hazlifah zaidi dan norhayati Hussin dalam peneltiannay yang berjudul *information quality in organization for make better decicision making* mengemukakan bahwa ketersediaan informasi yang berkualitas memiliki peran penting terhadap keberhasilan suatu organisasi maupun perusahaan hal ini dikarenakan perusahaan maupun organisasi sangat bergantung pada informasi.<sup>79</sup>

## 3. Kualitas layanan

Indikator kualitas layaynan memperoleh niali 88,3% yang termalam kataegori sangat baik dalam artian kualitas layanan dari aplikasi SINDE dapat diandalkan dan responsive. Temuan ini memiliki kesamaan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) tentang SERVQUAL yang menekankan pentingnya keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan berbasis teknologi informasi.<sup>80</sup> Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yuni septiani, Arribe,

<sup>78</sup> K C Laudon and J P Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 16th ed. (Pearson, 2020), <https://books.google.co.id/books?id=SZSpxAEACAAJ>.

<sup>79</sup> Nor Athirah Azemi, Hazlifah Zaidi, and Norhayati Hussin, "Information Quality in Organization for Better Decision-Making," *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 7, no. 12 (2018), <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i12/3624>.

<sup>80</sup> A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 1, no. 64 (1988): 70.

Risnal Diansyah dengan judul analisis kualitas layanan sistem informasi akademik universitas abdurrah terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode sevqual yang menilai pengaruh kualitas layanan system informasi terhadap kepuasan pengguna yang mana keandalan dan responsivitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Indikator kualitas layanan sendiri jika dibandingkan dengan indikator lain, memiliki nilai yang paling rendah. Namun, secara keseluruhan, efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE dapat dikategorikan sangat baik karena indikator kualitas layanan menunjukkan nilai yang tinggi dan mendukung keberhasilan sistem informasi sebagaimana dijelaskan dalam model DeLone dan McLean.

## **B. Persepsi Pengguna Internal Terhadap Aplikasi SINDE dalam Layanan Persuratan di BBGTK Jawa Timur**

Persepsi pengguna internal diukur melalui dua indikator, yaitu penggunaan sistem (system use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction). Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap aplikasi SINDE berada dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata keseluruhan 31,31 atau setara dengan 78,29%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi anggota internal terhadap aplikasi SINDE termasuk dalam kategori positif dalam pelayanan surat mmenyurat di BBGTK Jawa Timur, Begitupun dengan hipotesis yang yang menunjukkan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000 (< 0,05). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, rata-rata skor prepektif anggota internal terhadap aplikasi SINDE secara signifikan lebih tinggi dibandingkan kategori sedang. Hal ini sejalan dengan teori Fred D. Davis yaitu persepsi, penerimaan terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*).<sup>81</sup>

Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SINDE telah mampu meningkatkan efektivitas layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur. Hal ini sejalan

---

<sup>81</sup> Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology."

dengan teori DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat dilihat dari dimensi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).<sup>82</sup>

### 1. Penggunaan system

Indikator Penggunaan mengukur frekuensi pemanfaatan sistem oleh pengguna. Berdasarkan hasil kuesioner, indikator penggunaan yang didalamnya mencangkup frekuensi penggunaan, jenis penggunaan, Tingkat ketergantungan dan kemudahan beradaptasi memiliki persentase sebesar 89,37% dan termasuk dalam kategori sangat baik, dengan nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SINDE digunakan secara optimal dalam seluruh proses persuratan di BBGTK Jawa Timur.

Penelitian yang dilakukan Boy Suzanto dan Iwan Sidarta menjelaskan juga menemukan bahwa tingkat penggunaan aplikasi persuratan elektronik berhubungan erat dengan kemudahan akses dan kecepatan proses pengiriman dokumen.<sup>83</sup>

Selain itu kesesuaian system informasi dengan tugas yang diberikan memudahkan pengguna dalam beraptasi dengan teknologi tersebut. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna, Utami, Astuti, Wilopo, dan Mufligh yang menegaskan bahwa ketika fitur dan kapabilitas teknologi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan tugas pengguna, maka frekuensi dan kualitas penggunaan sistem meningkat. Lebih lanjut, penggunaan sistem yang optimal akan berdampak pada meningkatnya kinerja pengguna sekaligus memberikan rasa puas dalam memanfaatkan sistem informasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang dirancang dan

---

<sup>82</sup> Petter, Delone, and McLean, “Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi: Model, Dimensi, Ukuran, Dan Hubungan.”

<sup>83</sup> Boy Suzanto and Iwan Sidharta, “Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik,” *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 9, no. 1 (2015): 16–28.

dioperasikan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan mendorong terjadinya adopsi yang lebih luas serta pemanfaatan yang berkelanjutan.<sup>84</sup>

## 2. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna menggambarkan sejauh mana sistem memenuhi harapan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap SINDE berada pada kategori sangat baik dengan nilai presentase 89,7%. Kepuasan pengguna juga berkaitan dengan faktor kualitas layanan dan kemudahan penggunaan sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL dan TAM. Menurut Kotler & Keller , kepuasan muncul ketika kinerja sistem sesuai atau melebihi harapan pengguna.<sup>85</sup>.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan sistem informasi. Kepuasan mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pengguna dapat terpenuhi melalui penggunaan sistem, baik dari aspek kemudahan, kualitas informasi, maupun manfaat yang dirasakan. Dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, kepuasan pengguna bahkan dianggap sebagai faktor kunci yang memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan intensitas penggunaan serta dampaknya terhadap kinerja.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Chung-Kuang Hou. Didalam penelitiannya menegaskan bahwa ketika pengguna merasa puas dengan sistem, mereka cenderung lebih aktif dan konsisten dalam memanfaatkannya untuk mendukung pekerjaan sehari-hari.

---

<sup>84</sup> Silvia Ratna et al., “The Technology Tasks Fit, Its Impact on the Use of Information System, Performance and Users’ Satisfaction,” *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems* 50, no. 3 (June 13, 2020): 369–86, <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-10-2018-0092>.

<sup>85</sup> Grace U. Oru and Humphrey Ikenna Madumere, “Influence of Customer Complaint Management on Marketing Performance of Banks,” *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities* 2, no. 2 (March 11, 2022): 77–97, <https://doi.org/10.35877/soshum736>.

Kepuasan juga mendorong pengguna untuk mengeksplorasi fitur-fitur yang tersedia sehingga pemanfaatan sistem menjadi lebih optimal.<sup>86</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas pemanfaatan aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) di Balai Besar Guru dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur berada pada kategori sangat efektif. Kondisi ini memiliki sejumlah dampak positif baik secara operasional maupun strategis terhadap kinerja layanan persuratan di lingkungan BBGTK Jawa Timur.

Tingkat efektivitas yang tinggi menggambarkan bahwa aplikasi SINDE telah mampu menjalankan fungsinya sesuai tujuan perancangan sistem, yaitu mendukung digitalisasi tata naskah dinas melalui pengelolaan surat-menjurat yang cepat, akurat, dan terdokumentasi secara baik. Hal ini menunjukkan bahwa komponen kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diukur berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean telah bekerja secara optimal, sehingga memberikan manfaat nyata terhadap proses administrasi lembaga.

Dari sisi efisiensi kerja, efektivitas yang tinggi berdampak pada peningkatan kecepatan disposisi dan penanganan surat, mengurangi penggunaan kertas (*paperless office*), serta meminimalkan kesalahan dalam alur administrasi. Sistem yang efektif juga menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen, karena setiap proses terekam secara digital dan mudah ditelusuri.<sup>87</sup>

Sementara itu, dari sisi persepsi pengguna internal, tingkat efektivitas yang tinggi berimplikasi pada tingginya tingkat kepuasan dan kepercayaan pegawai terhadap sistem. Pengguna merasa terbantu karena aplikasi mudah digunakan, informasi yang dihasilkan relevan, dan dukungan teknis dari pengelola sistem berjalan baik. Kondisi ini mendukung

---

<sup>86</sup> Chung-Kuang Hou, “Examining the Effect of User Satisfaction on System Usage and Individual Performance with Business Intelligence Systems: An Empirical Study of Taiwan’s Electronics Industry,” *International Journal of Information Management* 32, no. 6 (December 2012): 560–73, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.03.001>.

<sup>87</sup> Khairul Rahman et al., “Enhancing E-Government in Digital Transformation : Integrating Records Management and Digital Solutions in Pekanbaru , Indonesia” 14, no. 2 (2024): 262–76.

peningkatan motivasi dan produktivitas kerja pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi secara lebih profesional.<sup>88</sup>

Secara institusional, efektivitas yang tinggi juga mencerminkan kematangan transformasi digital BBGTK Jawa Timur, sejalan dengan kebijakan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi dalam implementasi tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (e-Government).<sup>89</sup> Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SINDE tidak hanya berdampak pada efisiensi teknis, tetapi juga pada pembentukan budaya kerja digital dan peningkatan kualitas layanan publik.

---

<sup>88</sup> Lokendra Aditisna Widigdyo, Yusaq Tomo Ardianto, and Dani Yuniarwan, “User Satisfaction with the Personnel Management Information System at the Malang Regency’s Personnel and Human Resources Development Agency : An Analysis of the Effects of System , Information , and Service Quality on Net Benefit” 08, no. 04 (2025): 2227–34, <https://doi.org/10.47191/ijmra/v8-i04-78>.

<sup>89</sup> Muhammad ALfarizi, “Praktik Transformatif E-Goverment Tingkat Lokal Era Society 5 . 0 Untuk Tata Kelola Daerah Berkelanjutan : Teropong Ekosistem Intelektual Sistematis” 3, no. 1 (2024): 97–121.

## **BAB VI** **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan fokus masalah dan hasil dari penelitian efektivitas pemanfaatan aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Layanan Persuratan di Balai Besar Guru Dan Tenaga Kependidikan (BBGTK) Jawa Timur dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE di BBGTK Jawa Timur memiliki kategori sangat baik dengan skor mean sebesar 44,80 dan presentase sebesar 89,6119%. Hasil penelitian ini dambil dari tiga indikator yaitu, kualitas system yang mana dalam kualitas system mendapat presentase sebesar 89% yang termasuk dalam kategori sangat baik. Dalam indikator ini menilai seberapa mudah aplikasi digunakan, kecepatan performanya, dan keamanan data yang ada dalam aplikasi tersebut. Selanjutnya yaitu indikator kualitas informasi mendapat skor 90,4% yang juga termasuk dalam kategori sangat baik. Dalam indikator ini menilai kualitas informasi berupa akurasi informasi, kelengkapan informasi yang diberikan, relevansi informasi, efisiensi waktu, dan juga format yang muda dipahami. dan indikator yang terakhir yakni indikator kualitas layanan yang diberikan aplikasi kepada pengguna yang memiliki skor 88,3% dan tergolong sangat baik, ddalam indikator ini menilai responsivitas dari aplikasi waktu digunakan dan keandalan aplikasi dalam layanan surat menyurat.
2. Persepsi pengguna dalam memanfaatkan aplikasi SINDE terhadap layanan persuratan memiliki rata-rata 31,31 dengan presentase sebesar 78,29% yang termasuk dalam kategori baik. Dalam hal ini persepsi pengguna tergolong positif hal ini dapat dibuktikan dengan uji one sampel t-test yang menunjukkan nilai signifikan 0,000 yang lebih kecil dibandingkan 0,5 sehingga Ha diterima. Persepsi sendiri dinilai melalui dua indikator yakni indikator penggunaan system yang berisi tentang frekuensi penggunaan, jenis penggunaan, Tingkat ketergantungan

terhadap aplikasi, dan kemudahan dalam beradaptasi yang memiliki skor presentase sebesar 89,37% yang termasuk dalam kategorisangat baik. Selain itu ada indikator kepuasan pengguna yang terdiri dari pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi SINDE dan juga harapan pengguna yang terpenuhi dengan adanya aplikasi SINDE dalam layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur. Adapun skor dari inidikator kepuasan pengguna yakni sebesar 89.7% dan termasuk dalam kategori sangat baik.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas pemanfaatan aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) terhadap layanan persuratan di BBGTK Jawa Timur, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Aplikasi ini khusus dibuat oleh Kementerian Pendidikan, Kebudsayaan, Riset dan Teknologi UPT DITJEN GTK guna memudahkan proses surat menyurat yang ada di instansi tersebut. Dan diharapkan untuk instansi terkait senantiasa meningkatkan kualitas layanan aplikasi SINDE melalui pelatihan dan sosialisasi berkelanjutan, khusunya bagi pegawai yang masih kurang familiar dengan sistem digital, untuk pemeliharaan serta pembaruan fitur aplikasi perlu dilakukan secara rutin agar sistem lebih stabil, responsive, dan sesuai dengan kebutuhan administrasi.
2. Bagi penguna internal atau pegawai BBGTK, diharapkan dapat memanfatkan aplikasi SINDE secara optimal dalam setiap proses persuratan agar tercipta budaya kerja efektif, efisien, dan transparan. Penggunaan juga di sarankan untuk memberikan masukan maupun umpan balik terkait kendala yang dihadapi, sehingga menjadi bahan evaluasi pengembangan aplikasi.
3. Penelitian ini berfokus pada pengukuran efektivitas dari aplikasi tersebut, dan disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepuasan mitra eksternal, efisiensi biaya, atau dampak terhadap produktifitas organisasi. Selain itu penelitian dapat menggunakan pendekatan kualitatif

atau kombinasi metode agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan aplikasi SINDE di berbagai instansi,

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianti, Hera, and Hosizah. "Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta." . *Indonesian of Health Information Management Journal* 6, no. 2 (2018).
- ALfarizi, Muhammad. "Praktik Transformatif E-Goverment Tingkat Lokal Era Society 5 . 0 Untuk Tata Kelola Daerah Berkelanjutan : Teropong Ekosistem Intelektual Sistematis" 3, no. 1 (2024): 97–121.
- Anwar Syadat, Fahrul, Raden Kusyeni, and Erfa Fauziah. "Analisis Efektivitas Edukasi Perpajakan Bagi Generasi Milenial Melalui Media Sosial Instagram Dalam Rangka Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat II)." *Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani* 9, no. 1 (March 2022): 70–81. <http://ojs.stiami.ac.id>.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. 15th ed. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Aswari, Dwita Anjar. "The Effectiveness Of Incoming And Outgoing Mail Application System (SISUMAKER) In Managing Electronic Archival At The Regional Office Of The Ministry Of Law And Human Rights In West Nusa Tenggara." Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.
- Azemi, Nor Athirah, Hazlifah Zaidi, and Norhayati Hussin. "Information Quality in Organization for Better Decision-Making." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 7, no. 12 (2018). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i12/3624>.
- Balisa, Delfia, Abigail Leffia, and Yamato Shino. "Memanfaatkan Fungsi Sistem Informasi Manajemen: Prospek Dan Tantangan Di Dunia Bisnis" 2, no. 2 (2024): 123–33. <https://journal.pandawan.id/mentari/article/view/452>.
- "Berita Negara Republik Indonesia," March 12, 2009. [www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id).
- Bodnar, George H, and William S Hopwood. *Sistem Informasi Akuntansi*. 11th ed. Jakarta: Pendidikan Pearson, 2014.
- Daga, Rosnaini, Nurfatwa Ismail, and Bahtiar Maddatuang. "Analisis Efektivitas Program Mandiri Dagang Untung Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. KANWIL Regional X Sulawesi Dan Maluku." *Management Business* 3, No 3 (December 2020).
- Darmansah, Tengku, Khoirunnissa Fadila Rambe, Rifda Ramadina, Zahra Jannah, Rahmad Riadi Batubara, and Histori Artikel. "Efektivitas Dan Efisiensi Sistem Persuratan Berbasis Digital Di Lembaga Pendidikan." *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pembelajaran Vol.3 Nomor 1* (April 2024).
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of

- Information Technology.” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (September 1989): 319. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Djollong, Andi Fitriani. “Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif (Technique Of Quantitative Research)” II (September 1, 2014): 86–100.
- Fauziah, Hanif, and Muhammad Taufik Hidayat. “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Belajar ”Ayo Belajar Membaca” Dan ”Marbel Membaca” Pada Siswa Sekolah Dasar.” *Jurnal Basicedu* 6, no. 3 (April 27, 2022): 4825–32. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i3.2944>.
- Ghazali Imam. *Applikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edited by Abadi Tejokusumo. 9th ed. Semarang: Badan Penertbit - UNDIP, 2018.
- Hou, Chung-Kuang. “Examining the Effect of User Satisfaction on System Usage and Individual Performance with Business Intelligence Systems: An Empirical Study of Taiwan’s Electronics Industry.” *International Journal of Information Management* 32, no. 6 (December 2012): 560–73. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.03.001>.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edited by Andi. Yogyakarta: Offset, 2007.
- . “Sistem Informasi Manajemen,” 2019.
- Juliana, Anjeli, Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, Jurusan Ilmu Administrasi, Negara Fisip, and Universitas Halu Oleo. “Efektivitas Sistem Naskah Dinas Elektronik Dalam Layanan Persuratan Di Balai GuruPenggerak Provinsi Sulawesi Tenggara.” *Trajectories of Public Administration* 2, no. 1 (January 2025): 12–22. <https://trajectories.uho.ac.id/index.php/journal>.
- Khairunnisa, and Sapuadi. “Pengelolaan Aplikasi SINDE Dalam Arsiparis Di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah.” *Switch : Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi* 3, no. 1 (December 2, 2024): 01–10. <https://doi.org/10.62951/switch.v3i1.303>.
- Laudon, K C, and J P Laudon. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. 16th ed. Pearson, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=SZSpxAEACAAJ>.
- Lipusari, Anastasia. “Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengambilan Keputusan.” *Jurnal STIE Semarang* Vol 5, no. 1 (February 2013).
- Mendrofa, Meliana, and Sri Hastuti. “The Effect of System Quality and Information Quality on System User Satisfaction Accounting Information.” *Equity: Jurnal Akuntansi* 5, no. 1 (December 27, 2024). <https://doi.org/10.46821/equity.v5i1.510>.
- Midriyan, Arzaina, Rita Rahmawati, and Neng Virly Apriliyani. “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Arsip Dinamis (SIMARDI) Pada Pengelolaan Arsip.” *Karimah Tauhid* 3, no. 8 (August 21, 2024): 9368–80. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i8.14493>.
- Nurdin, Ahmad Ali. *Ayat-Ayat Administrasi Publik Dalam Al-Qur'an Edisi 1*. Edited by

- Khaerul Umam. 1st ed. Bandung: Jurusan Administrasi Publik FISIP UIN SGD Bandung, 2022.
- Oru, Grace U., and Humphrey Ikenna Madumere. "Influence of Customer Complaint Management on Marketing Performance of Banks." *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities* 2, no. 2 (March 11, 2022): 77–97. <https://doi.org/10.35877/soshum736>.
- "Panduan Penggunaan SINDE Bagi Admin Unit Dan Operator," n.d.
- Panjaitan, Romanson. *Metodologi Penelitian*. Edited by Marsi B Ratensalu. Nusa Tenggara Timur: Jusuf Aryani Learning, 2017.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 1, no. 64 (1988): 70.
- "Permendikbud Nomor 2 Tahun 2019," n.d.
- Petter, Stacie, William Delone, and Ephraim McLean. "Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi: Model, Dimensi, Ukuran, Dan Hubungan." *Jurnal Sistem Informasi Eropa* 3 (2008).
- "Profil BBGP Jawa Timur." Accessed June 2, 2025. <https://bbgpjatim.kemdikbud.go.id/>.
- Purwanti, Dian. *Efektivitas Perubahan Kebijakan*. 1st ed. Vol. 1. Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2022.
- Rahman, Khairul, Dita Fisdian Adni, M Ari Tri, and Putra Nasution. "Enhancing E-Government in Digital Transformation: Integrating Records Management and Digital Solutions in Pekanbaru , Indonesia" 14, no. 2 (2024): 262–76.
- Ramadian, Afzil, and Fajar Nugroho. *Sisitem Informasi Manajemen Strategi Optimalisasi Pertumbuhan Organisasi Melalui Inovasi*. Edited by Afzil Ramadian. 1st ed. Sumedang: Mega Press Nusantara, 2024.
- Ratna, Silvia, Hamidah Nayati Utami, Endang Siti Astuti, Wilopo, and Muhammad Muflih. "The Technology Tasks Fit, Its Impact on the Use of Information System, Performance and Users' Satisfaction." *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems* 50, no. 3 (June 13, 2020): 369–86. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-10-2018-0092>.
- Ridwan, Muhammad, Yuni Widiastiwi, Ati Zaidiah, and Rudy Ho Purabaya. *Sistem Informasi Manajemen*. Edited by Usman Taufik, Handarini Rohana, and Bila Nurfadillah. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.
- Robbins, Stephen P. *Teori Organisasi, Desain, Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Arcan, 1994.
- Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge. *Organisational Behaviour*. Edited by Nelani Pfaff. 2nd ed. South Africa: Creda Communications, 2009.
- Sahfitri, Vivi. "Pengukuran Efektivitas Sistem Informasi." *Jurnal Ilmiah Matrik* 14, no.

- 3 (December 2012): 205–16.
- Sekretaris Jenderal Kemdikbudristek. “Panduan Penggunaan Menu Draf Surat,” 2019, 1–23.
- Setiawan, Ferry. “Pengaruh Teori Pembangunan Dunia Ke-3 Dalam Teori Modernisasi Terhadap Administrasi Pembangunan Di Indonesia.” *Politik Dan Pemerintahan* 8, no. 2 (2019).
- Shah, Vivek, Roy Martin, and Vivek Shah Roy Mairtin. “Managing the Information Technology Help Desk: An International Dimension.” *Journal of International Information Management* 8, no. 1 (1999). <https://scholarworks.lib.csusb.edu/jiimAvailableat:https://scholarworks.lib.csusb.edu/jiim/vol8/iss1/8>.
- Sudjana. *Metode Statistika*. 6th ed. Bandung: Tarsito, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 19th ed. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sumantri, Maman, Caca Sudarsa, Hariyanti, Muhammad Nurhanadi, Muhammad Harnaedi, and Nasim. *Pedoman Surat-Menyurat*. Edited by Zulkarnaen. Cetakan Pertama. Jakarta: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1985.
- Suzanto, Boy, and Iwan Sidharta. “Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 9, no. 1 (2015): 16–28.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. 2nd ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25Tahun 2009 Tentang Pelayana Publik,” n.d.
- Wayan Budiani, Ni. “Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna ‘Eka Taruna Bhakti’ Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar.” *Ekonomi Dan Sosial* 2, no. 1 (2007): 49–57.
- Widigdyo, Lokendra Aditisna, Yusaq Tomo Ardianto, and Dani Yuniawan. “User Satisfaction with the Personnel Management Information System at the Malang Regency ’s Personnel and Human Resources Development Agency : An Analysis of the Effects of System , Information , and Service Quality on Net Benefit” 08, no. 04 (2025): 2227–34. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v8-i04-78>.

## LAMPIRAN

*Lampiran*

### Surat Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang  
<http://fitk.uin-malang.ac.id> email : fitk@uin-malang.ac.id**

Nomor	: 644/Un.03.1/TL.00.1/02/2025	20 Februari 2025
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	: Izin Penelitian	

Kepada

Yth. Kepala Balai Besar Guru Penggerak  
di  
Batu

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama	:	Renny Agustina Eryanti
NIM	:	210106110065
Jurusan	:	Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik	:	Genap - 2024/2025
Judul Skripsi	:	Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Pelayanan Persuratan Balai Besar Guru Penggerak (BBGP) Jawa Timur
Lama Penelitian	:	Februari 2025 sampai dengan April 2025 (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

An.Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Muhammad Walid, MA  
NIP. 19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

## Jawaban Surat Izin Penelitian

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DASAR DAN  
MENENGAH**

**BALAI BESAR GURU PENGERAK  
PROVINSI JAWA TIMUR**

Jalan Raya Arhanud, Pendem, Junrejo, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur  
Kode Pos 65324      Telepon/Faksimile (0341) 532100, 532110  
Laman: bbgpjatim.kemdikbud.go.id      Sur-el: bbgp.jatim@kemdikbud.go.id

---

Nomor	: 0019/1/PP.02.10/2025	17 Februari 2025
Hal	: Persetujuan melakukan penelitian	

---

Kepada Yth.  
Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim  
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan izin penelitian dari Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan nomor 514/Un.03.1/TL.00.1/02/2025, tgl 12 Februari 2025 dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim yang akan dilaksanakan mahasiswa atas nama :

Nama	: Renny Agustina Eryanti
NIM	: 210106110065
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Penelitian	: Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Layanan Persuratan di Balai Besar Guru Penggerak (BBGP) Jawa Timur

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas kami terima untuk melaksanakan penelitian di BBGP Jatim, dengan waktu pelaksanaan penelitian ditentukan oleh BBGP Jawa Timur. Untuk terkait Jadwal penelitian mohon untuk menghubungi Bapak Moch. Ridwan di nomor gawai (081553825510)

Demikian izin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala BBGP Jatim  
Kepala Bagian Umum



Mohamad Nasikh Lil Sidi, S.Pd., M.M.  
NIP 197302272002121006

## **ANGKET EFEKTIVITAS PEMANFAATAN APLIKASI SINDE DI BBGPK JAWA TIMUR**

### **A. Deskripsi Form**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan aplikasi SINDE dan persepsi pengguna internal terhadap penggunaannya dalam layanan persuratan di BBGP Jawa Timur. Semua jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Silakan isi berdasarkan pengalaman dan pendapat pribadi Anda.

Skala jawaban:

- a. “ 5 = Sangat Setuju”
- b. “ 4 = Setuju”
- c. “ 3 = Netral/ Ragu-ragu”
- d. “ 2 = Tidak setuju”
- e. “ 1 = Sangat Tidak Setuju”

### **B. Identitas Responden**

Nama : .....

Usia : .....

Pendidikan terakhir : .....

Satuan / Unit Kerja : .....

Jabatan : .....

### **C. Pernyataan Quesioner**

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
KUALITAS SISTEM						
1.	Aplikasi SINDE memberikan akses yang mudah untuk pengguna					
2.	Aplikasi SINDE dapat memproses permintaan surat dengan cepat dan tepat.					
3.	Aplikasi SINDE memberikan jaminan keamanan data pengguna					
KUALITAS INFORMASI						
4.	Informasi yang disajikan di aplikasi SINDE akurat dan dapat dipercaya.					

5.	Informasi dalam aplikasi SINDE disajikan secara lengkap sesuai kebutuhan layanan persuratan.					
6.	Informasi yang terdapat pada aplikasi SINDE memiliki kredibilitas dan fungsionalitas yang sesuai					
7.	Informasi pada aplikasi SINDE dapat digunakan kapanpun					
8.	Aplikasi SINDE memiliki fitur yang menarik dan familiar atau mudah digunakan					
KUALITAS LAYANAN						SS S R TS STS
9.	Layanan bantuan teknis yang disediakan saat menggunakan aplikasi SINDE dirasakan membantu oleh pengguna.					
10.	Aplikasi SINDE memiliki responsivitas terhadap proses surat menyurat					
11.	Aplikasi SINDE dapat mewujudkan pelayanan yang di harapkan					
PENGGUNAAN SISTEM						SS S R TS STS
12.	Aplikasi SINDE sering digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.					
13.	Aplikasi SINDE digunakan untuk berbagai jenis layanan persuratan					
14.	Ketergantungan terhadap aplikasi SINDE tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan terkait persuratan					
15.	Pengguna dengan cepat menyesuaikan diri dalam menggunakan aplikasi SINDE..					
KEPUASAN PENGGUNA						SS S R TS STS
16.	Pengalaman selama menggunakan aplikasi SINDE tergolong positif					
17.	Aplikasi SINDE memenuhi harapan pengguna dalam mendukung proses layanan persuratan.					

\*aplikasi ini dapat diakses melewai platform digital seperti komputer, laptop, maupun smartphone atau halaman web resmi

## SURAT REKOMENDASI VALIDASI INSTRUMEN

### SURAT REKOMENDASI VALIDASI INSTRUMEN

Telah melakukan validasi instrumen questioner untuk kepentingan penyusunan skripsi dengan judul :

Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Naskah Dinas Elektronik (SINDE) Terhadap Layanan Persuratan di Balai Besar Guru Penggerak (BBGP) Jawa Timur

Pada tanggal 17 Juni 2025 yang disusun oleh :

Nama : Renny Agustina Eryanti

NIM : 210106110065

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Instansi : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Saya merekomendasikan bahwa instrument ini (lingkasi salah satu) :

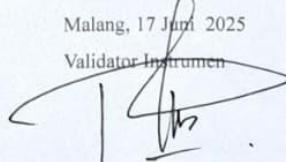
1. Sudah layak untuk penelitian tanpa revisi
2. Sudah layak untuk penelitian namun dengan syarat
3. Belum layak penelitian

Catatan:

Skala jawaban diurutkan sesuai korden jawaban. Penjelasan diberi tanda kurung, tepat. Penjelasan perryataan

Malang, 17 Juni 2025

Validator Instrumen



Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 1986122820121002

### **BIODATA RESPONDEN**

No	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1.	Moch. Ridwan	43 Tahun	Laki-laki	SMA	Pengadministrasi Perkantoran
2.	Alvisah Nur Hidayah, S.Pd	30 Tahun	Perempuan	S1	Sekertaris Bapak Kepala
3.	Rohmatul Lutfiah	43 Tahun	Perempuan	S1	Pengelola Layanan Operasional
4.	Zahrotul Firdausi	40 Tahun	Perempuan	S1	Penelaah Teknis Kebijakan
5.	Sugiarto, S.Psi.	39 Tahun	Laki-laki	S1	PTP Ahli Pertama
6.	Putut Wijayanto	54 Tahun	Laki-laki	S2	PTP Ahli Muda
7.	Wahyu Trisnaeni	50 Tahun	Perempuan	S1	PTP
8.	Ayu Nuariz Priscolina, A.Md	35 Tahun	Perempuan	D3	Tenaga Teknis Administrasi
9.	Indrianto Setyo Basori	41 Tahun	Perempuan	S2	Pengembang Teknologi Pembelajaran
10.	Deni Heryana	46 Tahun	Laki-laki	S1	Tenaga Teknis Administrasi
11.	Abdul Rahman	50 Tahun	Laki-laki	S2	Pengolah Data dan Informasi
12.	Wafil Lukman Danuri	45 Tahun	Laki-laki	S1	Pengadministrasi Perkantoran
13.	Nurohman, S.Pd.	42 Tahun	Laki-laki	S1	Pengolah Data dan Informasi
14.	Radian Sri Rama	47 Tahun	Perempuan	S3	Widyaiswara
15.	Dr. Ari Pudjiastuti	58 Tahun	Perempuan	S3	Widyaiswara Ahli Madya
16.	Hendy Purwoko	37 Tahun	Laki-laki	S1	PTP
17.	Diana Wulandari, S.Pd., M.Pd	38 Tahun	Perempuan	S2	Widyaiswara Ahli Muda

18.	Usman Effendi	53 Tahun	Laki-laki	S2	Widyaiswara
19.	Taufikur Rohman	36 Tahun	Laki-laki	SMK	Sangat Setuju
20.	Herdiana Octavia	37 Tahun	Perempuan	S1	Penelaah Teknis Kebijakan
21.	Rani Dewi Prawesti	34 Tahun	Perempuan	S1	PTP Ahli Pertama
22.	Rif'atul Fikriya	41 Tahun	Perempuan	S2	Widyaiswara Ahli Muda
23.	Prayogo Kusumaryoko, S.Pd., M.Hum.	52 Tahun	Laki-laki	S2	Widyaiswara Ahli Muda
24.	Yuli Fajriyah	37 Tahun	Perempuan	D3	Pengolah Data dan Informasi
25.	Indah	38 Tahun	Perempuan	S1	PTP
26.	Setyo Rini, S.Si., M.A.	52 Tahun	Perempuan	S2	PTP Ahli Madya
27.	Yuliati Kartikasari, S.Pd., M.M.	53 Tahun	Perempuan	S2	Widyaprada Ahli Muda
28.	Wisnu Wardoyo	53 Tahun	Laki-laki	SMA	Pengadministrasi Perkantoran
29.	Ika Kurniati, S.Sos, MM	48 Tahun	Perempuan	S2	Penelaah Teknis Kebijakan
30.	pratama priyo subhi	36 Tahun	Laki-laki	SMA	tenaga teknis administrasi
31.	Angga fardigianto	35 Tahun	Laki-laki	SMK	Tenaga teknis administrasi
32.	Slamet	53 Tahun	Laki-laki	SMA	Pengadministrasi perkantoran
33.	Istiqomah, S.Pd., M.Pd.	55 Tahun	Perempuan	S3	Widyaiswara Ahli madya
34.	Joko priyono	43 Tahun	Laki-laki	SMA	Layanan oprasional
35.	Shofan agung setiawan	39 Tahun	Laki-laki	S1	Tenaga teknis administrasi
36.	Nur Fahmi Alfiani	28 Tahun	Laki-laki	S1	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
37.	Meita Purnamasari	57 Tahun	Perempuan	S2	Widyaiswara
38.	M. Abdullah Hijrah	49 Tahun	Laki-laki	SMA	PPNPN

39.	Djarwoko	44 Tahun	Laki-laki	S2	PTP Muda
40.	Fendi Sapta Perlindungan	35 Tahun	Laki-laki	S1	Penelaah Teknis Kebijakan
41.	Budiantoro	41 Tahun	Laki-laki	S1	Tenaga Teknis Administrasi
42.	Dwi Jaya Prasetito	32 Tahun	Laki-laki	SMK	Administrasi umum
43.	Umi Ya'la	44 Tahun	Perempuan	S1	Penelaah Teknis kebijakan
44.	Agung Setiawan	50 Tahun	Laki-laki	SMA	TURT
45.	Sandy Yucemiarti	54 Tahun	Perempuan	S1	Pengolah data dan informasi
46.	Ika Shinta Wijayanti, S.Si.	40 Tahun	Perempuan	S1	Pengolah Data dan Informasi
47.	Moch Subakir	52 Tahun	Laki-laki	S2	Pengolah data dan inornasi
48.	Endang Yuliani	48 Tahun	Perempuan	S2	Operator Layanan Operasional
49.	Yeeryzkhe Githasari L, S.Si., M.Si	35 Tahun	Laki-laki	S2	PTP Ahli Muda
50.	Dewi Nour Sya'adhal	24 Tahun	Perempua	SMK	Tenaga Teknis Administrasi
51.	Suwantono	35 Tahun	Laki-laki	SMK	PPNPN
52.	Dr. SISPURWO JULIANTO, S. Pd, M. Pd.	49 Tahun	Laki-laki	S3	Widyaiswara
53.	Dr. Situr Kuswantoro, S.Sn., M.Pd.	54 Tahun	Laki-laki	S3	Pengolah Data dan Informasi
54.	R. Ayu Indah Agustina S., A.Md.	31 Tahun	Perempuan	D3	Pengolah Data dan Informasi
55.	Adelina Sulistyoningsih, S.Sos., M.Si	50 Tahun	Perempuan	S2	PTP Muda
56.	Aris Riyadi	50 Tahun	Laki-laki	S3	Widyaiswara
57.	Budi Prasetyo Utomo, S.Pd, M.Si	57 Tahun	Laki-laki	S2	Penelaah Teknis Kebijakan
58.	Hadi Fitriyanto	39 Tahun	Laki-laki	S1	Widyaiswara
59.	Achmad Khoirul	38 Tahun	Laki-laki	SMK	Tenaga teknis administrasi

60.	MUH. FARID ALI MUSLIM	39 Tahun	Laki-laki	SMA	tenaga teknis administrasi
61.	Santoso	51 Tahun	Laki-laki	SMA	Adminstrasi perkantoran
62.	Hernowo Effendi,S.T.	52 Tahun	Laki-laki	S1	Penelaah Teknis Kebijakan
63.	Indah Patmawati	54 Tahun	Perempuan	S2	Widyaiswara
64.	Solikhin Hadi	46 Tahun	Laki-laki	SMA	Pengadministrasi Perkantoran
65.	Abdul Hafidz Amrullah	42 Tahun	Laki-laki	S1	Pengadministrasi Perkantoran
66.	Ibnu Nazim bintoro	45 Tahun	Laki-laki	S2	PTP Ahli Muda
67.	Achmad Zainuri	39 Tahun	Laki-laki	S1	Tenaga Teknis Administrasi
68.	Ruth Heradityas Nugrahani	33 Tahun	Laki-laki	S2	Penelaah teknis kebijakan
69.	Abd. Haris Wahyudi	55 Tahun	Laki-laki	S1	Pengolah Data dan Informasi
70.	Yasin Setio Budi	34 Tahun	Laki-laki	D3	PLP Penyelia
71.	Alief Habibiy	39 Tahun	Laki-laki	D4	PTP Ahli Pertama
72.	Misto	53 Tahun	Laki-laki	SMA	Pengadministrasi Perkantoran
73.	Ike Septiyorini,SE.,MM	48 Tahun	Perempuan	S2	Widyaiswara Ahli Pertama
74.	Akhmad Yusron, S.TP.	46 Tahun	Laki-laki	S1	Tenaga Teknis Administrasi
75.	M.FAUZI	47 Tahun	Laki-laki	SMP	Tenaga teknis administrasi
76.	Lukman saji s	35 Tahun	Laki-laki	SMA	Tenaga Teknis Administrasi
77.	Ainul Huda	23 Tahun	Laki-laki	SMA	Admin
78.	Lusia Rokhmawati, S.E., M.Pd	52 Tahun	Perempuan	S2	Penelaah Teknis Kebijakan
79.	Dr. Kadis, S.Pd., M.Pd	56 Tahun	Laki-laki	S3	Widyaiswara Ahli Madya
80.	Eni Prihatiningsih, S.E.,M.M	54 Tahun	Perempuan	S2	Penelaah Teknis Kebijakan
81.	Tri ana wanti	56 Tahun	Perempuan	SMK	Operator layanan operasional

82.	Septya Nurika Ramadhanti	25 Tahun	Laki-laki	SMK	Operator Layanan Operasional
83.	Anang prasetyo	43 Tahun	Laki-laki	SMA	Tenaga Teknis Administrasi
84.	Hidayatul Ilmiah, S.E.	33 Tahun	Perempuan	S1	Penelaah Teknis Kebijakan
85.	Akhmad juma'ali	47 Tahun	Laki-laki	SMK	Operator layanan operasional
86.	Jatmoko	52 Tahun	Laki-laki	S1	PTP Pertama
87.	Hari Krisnovel	45 Tahun	Laki-laki	S1	Pengadministrasi Perkantoran
88.	Sucahyono	59 Tahun	Laki-laki	S2	Wi Ahli Madya
89.	Istas Bintoro	49 Tahun	Laki-laki	S2	PTP Muda
90.	Dwi Kuswinarni, S.Pd	54 Tahun	Perempuan	S1	Pengolah Data dan Informasi
91.	Dian Anggraini	45 Tahun	Perempuan	S1	Tenaga Teknis Administrasi
92.	Ninoek Windiastoeti, S.Pd	54 Tahun	Perempuan	S1	Penelaah Kebijakan Teknis
93.	Rizki Mumpuni, S.Pd.	39 Tahun	Laki-laki	S1	Pengadministrasi Perkantoran
94.	Susvi Tantoro	50 Tahun	Perempuan	S2	Widyaiswara Ahli Muda
95.	Arie Noer Ady Harumi	40 Tahun	Perempuan	S1	Tenaga Teknis Administrasi
96.	Yuli Ari	37 Tahun	Perempuan	SMK	Tenaga Teknis Administrasi
97.	Agus Siswanto	50 Tahun	Laki-laki	SMA	Pengadministrasi Perkantoran
98.	Eka Budi Widarna	37 Tahun	Laki-laki	S1	Tenaga Teknis Administrasi
99.	Agung Priambodo	44 Tahun	Laki-laki	SMA	Tenaga Teknis Administrasi
100.	Erwan Yuniardi	47 Tahun	Perempuan	S3	Widyaiswara
101.	Reni Martias Pancadewi, S.Pd., M.Si.	56 Tahun	Perempuan	S2	Penelaah Teknis Kebijakan
102.	Antonia Shanti Puspita	42 Tahun	Perempuan	S2	Widyaiswara Ahli Pertama
103.	gatot malady	43 Tahun	Laki-laki	S2	Widyaiswara

104.	Maryono	55 Tahun	Laki-laki	S2	PTP Ahli Muda
105.	Akhmadi	57 Tahun	Laki-laki	S2	Penelaah Teknis Kebijakan

## **DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN DAN TABULASI DATA**

#### **A. Efektifitas Pemanfaatan Aplikasi SINDE Terhadap Pelayanan Surat Menyurat di BBGP Jawa Timur**



84.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85.	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
86.	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88.	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
89.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
90.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93.	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4
94.	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
95.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98.	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
99.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
102.	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
103.	4	3	5	5	4	5	5	4	1	3
104.	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
105.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

**Persepsi Pengguna Internal Terhadap Aplikasi SINDE dalam Layanan Persuratan  
di BBGP Jawa Timur**

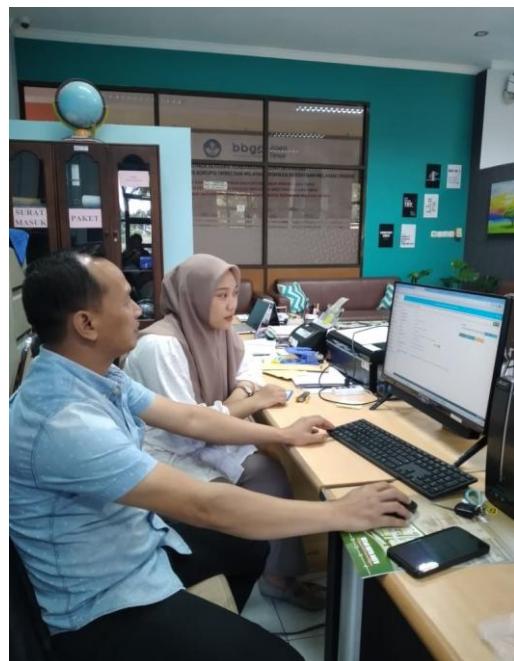
No.	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
1.	5	5	5	5	5	5	5
2.	5	5	4	4	4	5	5
3.	5	5	5	4	5	5	5
4.	5	5	5	5	5	5	5
5.	5	5	5	5	5	5	5
6.	5	5	5	5	5	5	5
7.	5	4	5	4	5	5	4
8.	5	5	5	5	5	5	5
9.	5	5	5	5	5	5	5
10.	5	5	5	5	5	5	5
11.	1	3	4	4	4	3	4
12.	4	4	4	4	4	4	4
13.	5	5	5	5	5	5	5
14.	4	5	5	5	5	4	4
15.	5	5	5	5	5	5	5
16.	4	5	5	3	4	4	4
17.	1	4	4	4	4	3	2
18.	4	4	4	4	4	4	4
19.	5	5	5	5	5	5	5
20.	4	4	4	4	4	4	5
21.	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	4	5	4	5	5	5
23.	5	5	4	5	4	4	3
24.	5	4	5	5	5	5	5
25.	5	5	5	5	5	5	5
26.	5	5	5	5	5	5	5
27.	5	5	5	5	5	5	5
28.	5	5	4	4	5	4	4
29.	5	5	5	5	5	5	5
30.	5	4	5	5	5	5	5
31.	5	5	5	5	4	5	5
32.	4	4	4	4	5	4	4
33.	5	5	5	5	5	5	5
34.	5	5	5	5	5	5	5
35.	5	4	5	5	5	5	5
36.	4	5	5	5	4	4	4
37.	4	4	5	5	5	5	5
38.	4	4	4	4	4	4	4
39.	5	5	5	5	5	5	5

40.	4	4	4	4	5	5	4
41.	5	5	5	5	5	5	5
42.	5	4	4	4	5	5	5
43.	4	5	4	5	5	5	5
44.	4	5	5	5	5	5	5
45.	5	5	5	5	5	5	5
46.	5	5	5	5	5	5	5
47.	5	5	5	5	5	5	5
48.	4	5	5	5	5	5	4
49.	4	4	5	5	4	4	5
50.	5	5	5	5	5	5	5
51.	5	5	5	5	5	5	5
52.	5	5	5	5	5	5	5
53.	5	5	5	5	5	5	5
54.	3	4	4	4	4	5	4
55.	5	5	5	4	5	5	5
56.	3	3	3	3	3	3	3
57.	4	4	5	5	5	5	5
58.	5	5	5	4	5	4	5
59.	1	1	1	1	1	1	1
60.	4	4	4	4	4	5	4
61.	4	4	4	5	4	4	5
62.	5	5	5	5	5	5	5
63.	4	4	5	4	4	4	4
64.	4	5	5	5	5	4	5
65.	5	5	5	5	5	5	5
66.	5	5	5	5	5	5	5
67.	5	4	4	4	4	4	5
68.	5	5	5	5	4	5	5
69.	4	4	4	4	4	4	4
70.	4	4	4	5	5	5	4
71.	5	5	5	5	5	5	5
72.	5	5	5	5	5	5	5
73.	5	5	5	5	5	5	5
74.	5	5	4	4	5	5	5
75.	4	5	5	5	5	5	5
76.	5	5	5	5	5	5	5
77.	4	4	4	4	5	5	5
78.	5	5	5	5	5	5	5
79.	5	5	5	5	5	5	5
80.	5	5	5	5	5	5	5
81.	4	4	4	3	4	4	4
82.	4	5	4	4	5	4	4
83.	2	2	1	2	2	1	2

84.	4	4	4	4	4	4	4
85.	4	4	4	4	4	4	5
86.	1	1	1	1	1	1	1
87.	5	5	5	5	5	5	5
88.	4	5	4	4	4	5	5
89.	5	4	5	5	5	5	4
90.	3	3	3	3	3	3	3
91.	4	4	4	4	4	4	4
92.	5	5	5	5	5	5	5
93.	3	4	4	4	4	4	4
94.	4	4	3	3	4	3	3
95.	4	4	4	4	4	4	4
96.	5	5	5	5	5	5	5
97.	4	4	4	4	4	4	4
98.	4	4	5	4	4	4	4
99.	4	4	4	4	4	4	4
100.	4	4	4	4	4	4	4
101.	5	4	4	5	5	4	5
102.	4	5	5	5	4	5	4
103.	4	4	4	4	3	2	3
104.	5	5	4	4	5	4	5
105.	5	5	5	5	5	5	5

## DOKUMENTASI PENELITIAN

1. Observasi mengenai aplikasi SINDE bersama oprator



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



Nama	: Renny Agustina Eryanti
NIM	: 210106110065
TTL	: Lamongan, 19 Agustus 2001
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Tahun Masuk	: 2021
Alamat Rumah	: Dsn. Krajan II, Ds. Sukobendu, Kec. Mantup, Kab. Lamongan
Nomor HP	: 085746662887
E-mail	: eryantirennyyagustina@gmail.com
Riwayat Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"><li>: - TK Islahiyah (2005-2006)</li><li>- SDN Kembangbaru II (2006-2012)</li><li>- PMDG Kampus 1 Putri (2013-2019)</li></ul>