

# Evaluasi Aplikasi E-Buddy dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Surat Dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

Oleh:

Eka Azhar Abiyah (222020100164)

Isnaini Rodiyah

Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
April, 2026

# Pendahuluan

Pelayanan administrasi surat dinas merupakan bagian penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Seiring berkembangnya digitalisasi pemerintahan berbasis e-government, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerapkan aplikasi E-Buddy sebagai inovasi tata naskah dinas elektronik, termasuk di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan surat menyurat, mempercepat disposisi surat, serta meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi pemerintahan desa.

Namun dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti rendahnya pemanfaatan fitur disposisi surat, masih digunakannya sistem manual secara bersamaan, kendala teknis aplikasi, serta keterbatasan kapasitas aparatur dalam penggunaan sistem digital. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penggunaan dengan praktik di lapangan, sehingga diperlukan evaluasi terhadap penerapan aplikasi E-Buddy.

Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada implementasi dan efektivitas E-Buddy secara umum, sedangkan penelitian ini memiliki kebaruan pada evaluasi efisiensi pelayanan administrasi surat dinas di Desa Kajeksan menggunakan teori evaluasi William N. Dunn.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana Evaluasi Aplikasi E-Buddy Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Surat Dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan yang ditinjau menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn ?

# Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dilaksanakan di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan teknik purposive sampling terhadap tiga informan kunci, yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Kaur Tata Usaha dan Umum sebagai admin E-Buddy. Data sekunder diperoleh dari dokumen, jurnal, buku, dan sumber resmi terkait. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan fokus analisis menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn.

# Hasil

## Efektivitas

Pada indikator efektivitas, penerapan aplikasi E-Buddy telah membantu proses administrasi surat dinas menjadi lebih tertata dan terdigitalisasi, namun belum berjalan optimal karena pemanfaatan fitur disposisi surat masih sangat rendah dan sebagian aparatur masih menggunakan sistem manual maupun media komunikasi lain dalam penyampaian informasi surat.

## Efisiensi

Pada indikator efisiensi, aplikasi E-Buddy dinilai mampu membantu percepatan pengelolaan surat dan penyimpanan arsip digital, tetapi implementasinya belum sepenuhnya efisien karena masih terdapat penggunaan sistem ganda antara manual dan digital.

## Kecukupan

Sementara pada indikator kecukupan, aplikasi belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi surat dinas secara maksimal akibat keterbatasan pemanfaatan fitur dan kendala teknis pada sistem aplikasi.

# Hasil

## Pemerataan

Pada indikator pemerataan, kemampuan aparatur desa dalam menggunakan aplikasi E-Buddy belum merata karena masih terdapat keterbatasan literasi digital dan pemahaman penggunaan fitur aplikasi.

## Responsivitas

Pada indikator responsivitas, implementasi aplikasi belum optimal akibat adanya kendala teknis seperti error sistem serta rendahnya respons penggunaan fitur disposisi dalam pengelolaan surat dinas.

## Ketepatan

Namun pada indikator ketepatan, aplikasi E-Buddy dinilai telah tepat sebagai inovasi digital pemerintahan karena mampu mendukung tata naskah dinas elektronik serta membantu proses administrasi surat dinas menjadi lebih modern dan terdokumentasi secara digital.

# Pembahasan

## Efektivitas

Pada indikator efektivitas, penerapan aplikasi E-Buddy telah membantu proses administrasi surat dinas menjadi lebih tertata dan terdigitalisasi. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar menjadi lebih mudah dilakukan karena dokumen dapat disimpan secara elektronik. Namun implementasinya belum berjalan optimal karena pemanfaatan fitur disposisi surat masih rendah dan aparatur desa masih menggunakan komunikasi manual maupun WhatsApp dalam penyampaian informasi surat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tujuan implementasi aplikasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi belum sepenuhnya tercapai.

## Efisiensi

Pada indikator efisiensi, aplikasi E-Buddy dinilai mampu membantu mempercepat proses pengelolaan administrasi surat dinas dibandingkan sistem manual. Penggunaan arsip digital juga membantu mempermudah pencarian dokumen dan mengurangi penggunaan kertas. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat penggunaan sistem manual secara bersamaan dengan aplikasi digital sehingga proses administrasi belum berjalan secara efisien sepenuhnya. Hal tersebut menyebabkan manfaat efisiensi yang diharapkan dari implementasi aplikasi belum optimal.

# Pembahasan

## Kecukupan

Pada indikator kecukupan, implementasi aplikasi E-Buddy belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi surat dinas secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh masih terbatasnya pemanfaatan fitur aplikasi serta adanya kendala teknis pada sistem yang mempengaruhi kelancaran proses administrasi. Selain itu, belum seluruh aparatur desa memahami penggunaan fitur aplikasi secara menyeluruh sehingga kebutuhan pelayanan administrasi belum dapat terpenuhi secara optimal melalui sistem digital.

## Pemerataan

Pada indikator pemerataan, kemampuan aparatur desa dalam menggunakan aplikasi E-Buddy belum merata. Masih terdapat aparatur yang memiliki keterbatasan literasi digital dan kurang memahami penggunaan fitur aplikasi. Kondisi tersebut menyebabkan implementasi aplikasi belum dapat diterapkan secara optimal pada seluruh perangkat desa. Hal ini menunjukkan bahwa pemerataan kemampuan sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi inovasi digital pemerintahan.

# Pembahasan

## Responsivitas

Pada indikator responsivitas, implementasi aplikasi E-Buddy masih menghadapi kendala teknis berupa error sistem dan keterlambatan penggunaan fitur disposisi surat dalam proses administrasi. Selain itu, aparatur desa masih cenderung menggunakan komunikasi langsung maupun media lain dibandingkan fitur yang tersedia dalam aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa respons penggunaan aplikasi dalam mendukung pelayanan administrasi surat dinas belum berjalan secara optimal.

## Ketepatan

Pada indikator ketepatan, aplikasi E-Buddy dinilai telah sesuai sebagai inovasi digital berbasis e-government dalam mendukung tata naskah dinas elektronik di Pemerintah Desa Kajeksan. Aplikasi ini mampu membantu pengelolaan surat dinas menjadi lebih modern, tertata, dan terdokumentasi secara digital. Dengan demikian, implementasi aplikasi E-Buddy dinilai tepat untuk mendukung peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan desa meskipun masih memerlukan optimalisasi dalam pelaksanaannya.

# Temuan Penting Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi E-Buddy telah membantu proses digitalisasi administrasi surat dinas di Pemerintah Desa Kajeksan melalui pengelolaan surat yang lebih tertata dan terdokumentasi secara elektronik. Namun implementasinya belum berjalan optimal karena pemanfaatan fitur disposisi surat masih sangat rendah, yaitu hanya sekitar 2–3% dari total surat masuk, sehingga aparatur desa masih lebih sering menggunakan sistem manual dan media komunikasi lain seperti WhatsApp dalam proses penyampaian disposisi surat.

Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa kendala utama implementasi aplikasi meliputi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, rendahnya literasi digital aparatur, serta adanya gangguan teknis pada sistem aplikasi. Berdasarkan enam indikator evaluasi William N. Dunn, indikator ketepatan menjadi aspek yang paling optimal karena aplikasi E-Buddy dinilai telah sesuai sebagai inovasi digital pemerintahan desa. Sementara itu, indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan responsivitas belum sepenuhnya optimal sehingga implementasi aplikasi masih memerlukan perbaikan dan optimalisasi lebih lanjut.

# Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, praktis, dan kebijakan. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkuat kajian administrasi publik khususnya mengenai evaluasi implementasi e-government dalam pelayanan administrasi pemerintahan desa menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Desa Kajeksan dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi E-Buddy melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan SOP, serta perbaikan sistem aplikasi agar pelayanan administrasi surat dinas menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, secara kebijakan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mendukung penguatan digitalisasi administrasi pemerintahan desa guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, transparan, dan akuntabel.

# Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan telah membantu proses digitalisasi pelayanan administrasi surat dinas melalui pengelolaan surat yang lebih tertata, terdokumentasi, dan mudah diakses secara elektronik. Namun implementasinya belum berjalan optimal karena masih ditemukan berbagai kendala, seperti rendahnya pemanfaatan fitur disposisi surat, penggunaan sistem manual yang masih berjalan bersamaan, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta gangguan teknis pada aplikasi.

Berdasarkan analisis menggunakan teori evaluasi William N. Dunn, indikator ketepatan menjadi aspek yang paling optimal karena aplikasi E-Buddy dinilai telah sesuai sebagai inovasi digital dalam mendukung tata naskah dinas elektronik di pemerintahan desa. Sementara itu, indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan responsivitas belum sepenuhnya optimal sehingga implementasi aplikasi E-Buddy masih memerlukan perbaikan dan optimalisasi agar tujuan peningkatan efisiensi pelayanan administrasi surat dinas dapat tercapai secara maksimal.

# Referensi

- [1] KemenPANRB, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah, Jakarta: Kementerian PANRB, 2012.
- [2] BPHN Kemenkumham RI, Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas, Jakarta: DATABASE PERATURAN JDIH BPK, 2021.
- [3] Kisma, H., & Yohanis, “Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan,” Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan, vol. 3, no. 1, pp. 17-23, 2024.
- [4] Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan,” Jurnal Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan, vol. 1, no. 1, pp. 22-26, 2017.
- [5] Taslia, Y., Sunoto, A., & Hendrawan, “Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Menyurat Pada Kantor Desa Merlung,” Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS), vol. 3, no. 1, pp. 365-373, 2023.
- [6] Inpres No. 3 Tahun 2003, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Jakarta, 2003.
- [7] Dzulfa, Muhammad F., “Efektivitas Penggunaan E-Buddy Dalam Surat Menyurat Sekretarist DPRD Kabupaten Sidoarjo,” Jurnal Suara Politik, vol. 3, no. 2, pp. 28-35, 2024.
- [8] Santoso, Iwan A. P., “Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan,” Indonesian Journal of Public Administration, vol. 2, no. 3, pp. 1-10, 2025.
- [9] Perpres No. 95 Tahun 2018, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.
- [10] Perbup Sidoarjo No. 30 Tahun 2020, Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020.

# Referensi

- [11] Mendagri RI, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah, Jakarta : DATABASE PERATURAN JDIH BPK, 2023.
- [12] Nurkholim, “The Impact of the Information and Electronic Transaction Law (UU ITE) on Legal and Social Changes in Society,” Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), vol. 4, no. 3, pp. 5558-5565, 2021.
- [13] Nanda, A. W. M., & Priambodo, B., “Efektivitas Pembuatan Surat Perintah Tugas melalui Aplikasi SIPENO di Biro Umum Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur,” JMPKP: Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik, vol. 6, no. 2, pp. 210-222, 2024.
- [14] Hidayah, B. N., Suherman, A., & Rantau, M. I., “Inovasi Pelayanan Publik pada Aplikasi Silacak (Sistem Informasi Lacak Armada) dalam Upaya Peningkatan Layanan Pengangkutan Sampah di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Tangerang,” JMPKP: Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik, vol. 7, no. 1, pp. 1-9, 2025.
- [15] Albab, Mukhammad U., & Agustina, Isna F., “Pengelolaan Surat Resmi Digital Menggunakan Aplikasi E-Buddy Sidoarjo,” Indonesian Journal of Law and Economics Review, vol. 19, no. 4, pp. 1-14, 2024.
- [16] Alfikri, Muhammad Y., Arnisyi, U., Azizah, Yumna N., Noerikhsan, S., Mawaddah, N., & Hakim, Ahmad T., “Evaluasi Kebijakan Publik: Pengertian, Teori Dan Karakteristik,” Jurnal Penelitian Nusantara, vol. 1, no. 6, pp. 29-33, 2025.
- [17] Destiana, R., Rawi., Neliana, T., & Muthiarsih, T., “Evaluasi Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada Usaha Kecil dan Menengah (UKM),” Balance Vocation Accounting Journal, vol. 8, no. 1, pp. 15-22, 2024.
- [18] Suwoto., Pramudiana, Ika D., Kamariyah, S. & Fatah, Z., “Evaluation of Public Services through the "Lapor Pak Yes" Program at the Communication and Informatics Office of Lamongan Regency,” International Journal of Scientific Multidisciplinary Research (IJSMR), vol. 2, no. 12, pp. 1793-1808, 2024.

# Referensi

- [19] Hanifah, A., & Rodiyah, I., “Dampak E-Buddy terhadap Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Indonesia melalui Transformasi Manajemen Dokumen,” Indonesian Journal of Cultural and Community Development, vol. 15, no. 3, pp. 1-17, 2024.
- [20] Nurany, F., Kurniawan, Bagus A., & Masruroh, Renny U., “Penggunaan Website E-Buddy di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo Sebagai Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar,” JURNAL ILMIAH MUQODDIMAH: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora , vol. 8, no. 4, pp. 1740-1751, 2024.
- [21] Ismowati, M., & Widyastuti, F. I., “Evaluasi Aplikasi Depok Single Window (DSW) dalam Mendukung Konsep Smart City di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok,” JESS (Journal of Education on Social Science), vol. 7, no. 2, pp. 181-191, 2023.
- [22] Sugiyono, “Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya,” In Angewandte Chemie International Edition, vol. 6, no. 11, pp. 951-952, 2024.
- [23] Waruwu, M., “Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method),” Jurnal Pendidikan Tambusai, vol. 7, no. 1, pp. 2896-2910, 2023.
- [24] Widiatmika, K. P., “Metode Penelitian Kualitatif,” In Adhi Kusumastuti & Ahmad Mustamil Khoiron, vol. 16, no. 2, 2019.
- [25] Zulfirman, R., “Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di MAN 1 Medan,” Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran, vol. 3, no. 2, pp. 147-153, 2022.
- [26] Kasih, Y., “Efisiensi Anggaran Belanja Daerah Pada Kecamatan Kota Pinang Labuhan Batu Selatan Tahun 2017-2019,” Jurnal Ilmu Administrasi, vol. 19, no. 1, pp. 15-22, 2022.
- [27] Zakirin, M., & Arifin, J., “Evaluasi Kebijakan Dilihat dari Aspek Dampak Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Hayaping Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur,” JAPB : Jurnal Administrasi Publk & Administrasi Bisnis, vol. 5, no. 1, p. 263, 2022.

