




11

FILE 07W-Eka Azhar Abiyyah_Revisi Semhas.docx

-  26S-B2-Informatik 2 DES 017
-  26S-B1-Informatik 2 (Moodle PP)
-  FH Kärnten Gemeinnützige Gesellschaft mbH

Document Details

Submission ID

trn:oid::2945:339385937

Submission Date

Mei 7, 2026, 3:45 PM GMT+7

Download Date

Mei 7, 2026, 3:50 PM GMT+7

File Name

FILE 07W-Eka Azhar Abiyyah_Revisi Semhas.docx

File Size

5313 KB

16 Pages





9134 Words

71998 Characters




15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.





Match Groups

-  **81 Not Cited or Quoted** 30%
Matches with neither in-text citation nor quotation marks
-  **8 Missing Quotations** 3%
Matches that are still very similar to source material
-  **5 Missing Citation** 4%
Matches that have quotation marks, but no in-text citation
-  **0 Cited and Quoted** 0%
Matches with in-text citation present, but no quotation marks




Top Sources

- 29%  Internet sources
 - 27%  Publications
 - 8%  Submitted works (Student Papers)
-

Match Groups

-  **81** Not Cited or Quoted 30%
Matches with neither in-text citation nor quotation marks
-  **8** Missing Quotations 3%
Matches that are still very similar to source material
-  **5** Missing Citation 4%
Matches that have quotation marks, but no in-text citation
-  **0** Cited and Quoted 0%
Matches with in-text citation present, but no quotation marks

Top Sources

- 29%  Internet sources
- 27%  Publications
- 8%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
cahaya-ic.com		1%
2	Internet	
ejournal.unisayogya.ac.id		1%
3	Publication	
"1st Annual Conference of Midwifery", Walter de Gruyter GmbH, 2020		1%
4	Internet	
repo.polkesraya.ac.id		1%
5	Publication	
Neneng Safitri. "Edukasi Kesehatan Menggunakan Media Video terhadap Penget..."		1%
6	Internet	
ojs.umada.ac.id		1%
7	Internet	
pdffox.com		1%
8	Internet	
eprints.stikesmhhk.ac.id		1%
9	Internet	
ejurnalmalahayati.ac.id		1%
10	Internet	
kesans.rifainstitute.com		1%

11	Publication	Dewi Maritalia, Herrywati Tambunan, Anna Malia. "The Influence of Parity Status ...	<1%
12	Student papers	University of Greenwich	<1%
13	Internet	repository.upi.edu	<1%
14	Publication	Choiru Nissatyas Cahyanie, Heni Purwaningsih, Sulastri Sulastri. "THE EFFECT OF ...	<1%
15	Publication	Magdalena Tri Putri Apriyani, Margareta Rinjani. "The Effect Of Bse With Audiovis...	<1%
16	Publication	Baiq Yuni Fitri Hamidiyanti, Ati Sulianty. "PEMBERDAYAAN PERAN KADER UNTUK ...	<1%
17	Internet	jurnal.poltekeskupang.ac.id	<1%
18	Internet	www.scirp.org	<1%
19	Publication	Muhammad Ali Sodik, Aminah Raudatul Jannah. "The Factors That Influence The ...	<1%
20	Internet	midwiferia.umsida.ac.id	<1%
21	Internet	ejournal.mandalanursa.org	<1%
22	Internet	journal.amikveteran.ac.id	<1%
23	Internet	janh.candle.or.id	<1%
24	Publication	Mariana Sinaga, Emelia Apriani Tampubolon. "The Relationship Of Mother's Level...	<1%

25	Internet	garuda.kemdikbud.go.id	<1%
26	Internet	jurnal.unitri.ac.id	<1%
27	Publication	Anggraini Dyah Setiyarini, Dwi Margareta Andini. "CORRELATION BETWEEN MATE...	<1%
28	Internet	jurnalbidankestrad.com	<1%
29	Publication	Musthika Wida Mashitah, Nashi Widodo, Nur Permatasari, Achmad Rudijanto. "T...	<1%
30	Internet	journal.poltekkes-mks.ac.id	<1%
31	Internet	jurnal.stikesbup.ac.id	<1%
32	Internet	repository.unissula.ac.id	<1%
33	Internet	www.jurnal.umsb.ac.id	<1%
34	Internet	ejurnal.politeknikpratama.ac.id	<1%
35	Publication	Donal Nababan, Tiurmaida Natalia Rotua, Putri Annisa br. Perangin-angin. "Deter...	<1%
36	Internet	journal.kapin.org	<1%
37	Internet	journals.viamedica.pl	<1%
38	Internet	jurnal.uym.ac.id	<1%

39	Internet	ojsstikesbanyuwangi.com	<1%
40	Internet	123dok.com	<1%
41	Publication	Hasnia Hasnia, Endah Purwanti Handayani, Eftyaningrum Dwi Wahyu Astutik, Tiy...	<1%
42	Publication	Izuchukwu Loveth Ejie, Maureen Ugonwa Anetoh, Rita Oluebubechukwu Atakulu,...	<1%
43	Publication	Meita Tyas Nugrahaeni, Oedojo Soedirham. "Systematic Review: The Impact Anal...	<1%
44	Publication	Salamah, Deni Tinursani. "INCREASING INTEREST, ACTIVITY, AND LEARNING OUT...	<1%
45	Publication	Suryani Suryani, Dwi Faqihatus Syarifah Has, Zufra Inayah, Sestiono Mindiharto. "...	<1%
46	Internet	ijsrm.net	<1%
47	Internet	midwifery.iocspublisher.org	<1%
48	Internet	online-journal.unja.ac.id	<1%
49	Internet	p.pdfkul.com	<1%
50	Publication	Afik Achsanti Saputri, Suryati Suryati. "PENGARUH PENDIDIKAN KESEHATAN MEN...	<1%
51	Publication	Dini Pajriani Khairunnisa, Yanti Herawati, Teni Nurlatifah, Hidayat Wijayanegara, ...	<1%
52	Publication	Yunita Anggriani, Sri Rahayu, Sukarni Sukarni. "The Use of Video Media Against A...	<1%

Citra Erlanda, Nita Evrianasari, Susilawati Susilawati, Neneng Siti Lathifah. "EKST... <1%

Evaluation of the E-Buddy Application in Improving the Efficiency of Official Letter Administration Services in the Kajeksan Village Government, Tulangan District [Evaluasi Aplikasi E-Buddy dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Surat Dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan]

Eka Azhar Abiyah¹⁾, Isnaini Rodiyah^{*2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. *Official correspondence administration services require efficient and accountable management as the foundation of formal government communication. This study examines the problems of low optimization of disposition features and dependence on manual systems in the implementation of the E-Buddy application at Kajeksan Village Government. The research objective is to evaluate the effectiveness of the E-Buddy application in improving the efficiency of official correspondence administration services using William N. Dunn's (2003) policy evaluation theory with six criteria: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. The research employs a descriptive qualitative method with in-depth interviews, observation, and documentation techniques involving three key informants. The results show that the E-Buddy application is effective in increasing service speed and administrative order, but not yet optimal due to low utilization of disposition features, digital divide among officials, and technical constraints. Of the six evaluation criteria, only the appropriateness aspect achieved optimal levels, while the other five criteria still require improvement through capacity building, technical stability, and strengthening SOPs.*

Keywords - E-Buddy; Policy evaluation; Official correspondence administration; Digitalization; Public service efficiency

Abstrak. *Pelayanan administrasi surat dinas memerlukan pengelolaan efisien dan akuntabel sebagai fondasi komunikasi resmi pemerintahan. Penelitian ini mengkaji permasalahan rendahnya optimalisasi fitur disposisi dan ketergantungan pada sistem manual dalam penggunaan aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi efektivitas aplikasi E-Buddy dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi surat dinas menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn (2003) dengan enam kriteria: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap tiga informan kunci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-Buddy efektif dalam meningkatkan kecepatan pelayanan dan ketertiban administrasi, namun belum optimal karena rendahnya pemanfaatan fitur disposisi, kesenjangan digital aparatur, serta kendala teknis. Dari enam kriteria evaluasi, hanya aspek ketepatan yang mencapai tingkat optimal, sementara lima kriteria lainnya masih memerlukan perbaikan melalui peningkatan kapasitas SDM, stabilitas teknis, dan penguatan SOP.*

Kata Kunci - E-Buddy; Evaluasi kebijakan; Administrasi surat dinas; Digitalisasi; Efisiensi pelayanan publik

I. Pendahuluan

Pelayanan administrasi surat dinas merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintah sebagai dasar sistem komunikasi resmi antara berbagai unit kerja dan pihak terkait, yang termasuk dalam lingkup administrasi umum meliputi pengaturan naskah dinas, pengelolaan arsip, serta pengaturan ruang kantor sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 8 Tahun 2012 [1]. Hal ini selaras dengan apa yang diuraikan dalam Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Pedoman Umum Tata Naskah Dinas yang menegaskan bahwa tata naskah dinas merupakan pengaturan tentang jenis, struktur, dan format naskah yang memuat aturan penyusunan serta isi surat dari berbagai jenis, struktur, dan format naskah yang memuat aturan penyusunan serta isi surat dari berbagai jenis naskah dinas, kewenangan penandatanganan, hingga pengendalian dalam komunikasi kedinasan [2].

Surat dinas sebagai naskah resmi antar instansi pemerintah berfungsi sebagai sarana komunikasi kedinasan tertulis yang dibuat, disusun, dan dikelola oleh pejabat berwenang untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan serta membantu pencapaian tujuan pembangunan. Pengelolaan surat yang efektif sangat krusial bagi sebuah organisasi berdasarkan perannya dan fungsinya, sebab tanpa surat yang teratur dalam organisasi, maka organisasi tersebut tidak dapat beroperasi sesuai dengan visi dan misinya [3]. Sistem administrasi surat yang terkelola dengan baik sangat berperan dalam memastikan adanya komunikasi yang terstruktur, tercatat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Hal ini sejalan dengan tujuan Pedoman Tata Naskah Dinas yang menekankan pentingnya efektivitas, efisiensi, keseragaman pemahaman antarinstansi, serta integrasi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Pelayanan administrasi surat dinas memiliki peran strategis dalam memperkuat manajemen pemerintahan melalui fungsi dokumentasi, koordinasi, dan legitimasi hukum terhadap setiap kebijakan administratif. Sistem administrasi surat yang efisien mampu menjamin penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, tertib, dan akuntabel melalui pencatatan kegiatan serta keputusan secara sistematis. Pengelolaan surat dan arsip yang efektif juga mendukung efektivitas organisasi serta memastikan koordinasi antar lembaga berjalan tertib, sehingga setiap informasi dan instruksi dapat tersampaikan secara formal dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, surat dinas memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagai dasar pelaksanaan kebijakan dan alat bukti administratif apabila terjadi permasalahan hukum.

Efektivitas pelayanan administrasi dokumen resmi merupakan faktor utama dalam menjamin kelancaran birokrasi pemerintahan melalui penerapan prinsip efektivitas, efisiensi, standarisasi, akuntabilitas, kecepatan, ketepatan, dan keamanan. Prinsip-prinsip tersebut menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang tepat, keakuratan redaksi, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen resmi guna mewujudkan administrasi yang profesional. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala seperti prosedur yang rumit, kurang efisien, dan rendahnya respons aparat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pemerintah belum sepenuhnya optimal [4].

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan administrasi surat resmi memiliki peran strategis sebagai sarana utama dalam penyelenggaraan layanan publik. Penggunaan sistem manual dalam pengelolaan surat masih menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pencarian data, ketidaklengkapan pencatatan, serta lambatnya proses pengolahan surat masuk dan keluar [5]. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem administrasi surat di tingkat desa perlu ditingkatkan agar lebih efisien, efektif, dan terstandar. Oleh karena itu, penerapan sistem administrasi berbasis digital menjadi penting untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang berfokus pada *good governance*.

Pada era digitalisasi global, pengelolaan pemerintahan di berbagai tingkatan telah bertransformasi menuju sistem administrasi berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Konsep ini sejalan dengan kebijakan e-government yang ditegaskan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional dalam Pembangunan E-Government [6]. Instruksi Presiden menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mewujudkan *good governance*. Implementasi kebijakan tersebut juga menekankan perluasan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam birokrasi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih maksimal [7]. Oleh karena itu, diperlukan sinergi, kesepahaman, dan integrasi antar lembaga pemerintah agar pengembangan e-government dapat berjalan secara berkelanjutan dan optimal dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, serta berfokus pada pelayanan publik dapat tercapai.

Konsep e-government menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas, sekaligus meminimalkan kesalahan operasional, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan [8]. Implementasi e-government juga memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas layanan, efisiensi biaya operasional, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Hal ini didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menyediakan kerangka hukum bagi transformasi digital ini untuk mendukung pengelolaan administrasi pemerintah yang efektif dan terintegrasi [9]. Melalui regulasi ini, salah satu bentuk penerapannya terlihat pada digitalisasi pengelolaan surat dinas yang mampu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, akurasi data, serta transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi.

Digitalisasi administrasi di tingkat pemerintah desa menjadi penting karena desa merupakan entitas pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam penyediaan dokumen resmi, sehingga berperan strategis dalam kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi digital mampu meningkatkan kecepatan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan, sekaligus mengoptimalkan pengelolaan dokumen, mengurangi penggunaan kertas, serta mempermudah akses informasi sebagai bagian dari transformasi menuju desa cerdas. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang belum merata, serta kurangnya sosialisasi pemanfaatan teknologi. Selain itu, sistem manual sebelumnya juga menimbulkan permasalahan berupa keterlambatan pelayanan, antrean panjang, serta pengelolaan arsip yang kurang efisien dan transparan.

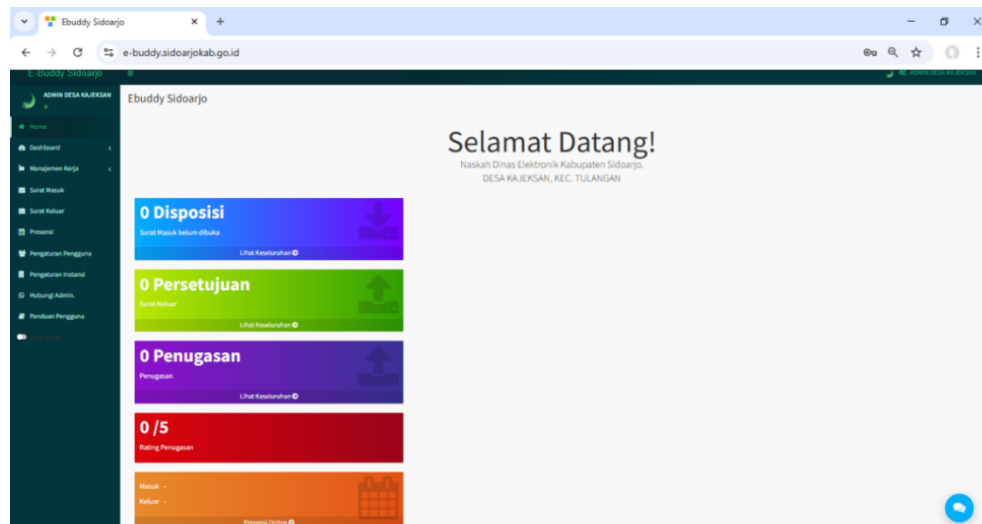
Menanggapi tantangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan aplikasi E-Buddy sebagai inovasi dalam pengelolaan surat menyurat elektronik yang diterapkan hingga tingkat desa. Pengembangan dan penggunaan aplikasi ini berlandaskan pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2010 mengenai Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang menjadi dasar hukum pelaksanaan tata naskah dinas secara elektronik [10]. Peraturan tersebut menegaskan bahwa naskah dinas dapat diselenggarakan secara manual maupun elektronik melalui aplikasi resmi pemerintah daerah. Dengan demikian, E-Buddy berfungsi sebagai media resmi dalam pengelolaan administrasi surat dinas yang dapat diakses secara digital melalui website maupun aplikasi. Selain itu, penerapan E-Buddy juga merupakan bagian dari implementasi e-government sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi menuju Smart City di Kabupaten Sidoarjo [7]. Melalui aplikasi ini, pemerintah daerah berupaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pengelolaan, pencatatan, hingga pendistribusian surat dinas secara lebih cepat, terintegrasi, dan sistematis.

Penggunaan aplikasi E-Buddy diperkuat oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 yang menegaskan bahwa naskah dinas dapat diselenggarakan secara elektronik sebagai media komunikasi kedinasan [11]. Legalitas penggunaan aplikasi ini juga didukung oleh berbagai regulasi nasional, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik [12], serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai pedoman pelaksana. Selain itu, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan dasar kewenangan bagi pemerintah desa dalam pemanfaatan sistem informasi untuk pelayanan publik. Dalam implementasinya, E-Buddy berfungsi sebagai sistem manajemen surat terintegrasi yang mendukung proses pembuatan, distribusi, disposisi, dan pengarsipan surat dinas secara digital dalam satu platform yang dapat diakses melalui web.

Transformasi pelayanan surat dinas ke sistem digital sangat penting untuk meningkatkan efisiensi birokrasi pemerintahan di level desa. Penelitian [13] menunjukkan bahwa aplikasi SIPENO meningkatkan efektivitas pembuatan surat tugas, meski terdapat masalah teknis seperti error dan pengembangan aplikasi yang terbatas. Selain itu, [14] aplikasi SILACAK juga mempercepat respons pelayanan dan efisiensi operasional pemerintah. Evaluasi penerapan aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan menjadi bagian dari inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan modernisasi tata kelola administrasi pemerintahan desa.

E-Buddy Sidoarjo merupakan inovasi aplikasi surat menyurat sebagai bagian dari implementasi e-government di Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi surat dinas [15]. Aplikasi ini juga dikembangkan untuk mendukung manajemen ASN, seperti pencatatan absensi dan penjadwalan kegiatan, melalui sistem

dashboard terintegrasi. Dengan demikian, E-Buddy mampu memproses informasi secara menyeluruh dan mempermudah pemantauan kegiatan secara lebih efektif dan transparan. Sejak diimplementasikan di seluruh desa pada tahun 2020, E-Buddy diharapkan mampu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarinstansi melalui proses administrasi yang lebih sistematis dan terstruktur. Dengan demikian, keberadaan E-Buddy menjadi instrumen penting dalam mendorong pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, akuntabel, serta terintegrasi dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih efektif.



Gambar 1. Halaman Depan Aplikasi E-Buddy Sidoarjo

Sumber: Website e-buddy.sidoarjo.go.id (2025), Diolah Peneliti.

Pemerintah desa dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan terorganisir guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, sebagaimana diterapkan oleh Pemerintah Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo melalui penggunaan aplikasi E-Buddy. Aplikasi ini dimanfaatkan untuk mengelola administrasi surat dinas, meliputi surat masuk, surat keluar, dan disposisi, dengan seluruh aparatur desa memiliki akun masing-masing dan pengelolaan sistem berada di bawah tanggung jawab Kaur Tata Usaha dan Umum sebagai admin. Pada fitur surat masuk, setiap surat dari OPD atau lembaga lain secara otomatis diterima dalam sistem dan kemudian dicatat serta didistribusikan oleh admin kepada Kepala Desa dan Sekretaris Desa, termasuk penambahan data surat secara manual apabila pengirim belum terdaftar dalam sistem. Sementara itu, pada fitur surat keluar, aparatur desa menyusun surat menggunakan template yang disediakan, mengeditnya melalui aplikasi pengolah kata, kemudian mengunggah kembali dalam format yang telah ditentukan dengan mencantumkan nomor surat dan barcode tanda tangan elektronik. Selain itu, dalam hal disposisi, admin berperan meneruskan surat kepada pihak terkait sesuai kebutuhan, sehingga seluruh proses administrasi surat dinas dapat berjalan secara lebih terstruktur, terdokumentasi, dan terintegrasi dalam satu sistem.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, penjelasan yang diberikan oleh Kaur TU Desa Kajeksan menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi E-Buddy dapat memperbaiki keteraturan dan kecepatan dalam pengelolaan surat jika dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Namun, dalam penggunaannya belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat masalah dalam koordinasi dan penggunaan fitur disposisi surat yang rendah. Data penggunaan E-Buddy dari tahun 2020 sampai Juli 2025 menunjukkan bahwa disposisi surat belum dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung efisiensi administrasi desa. Hal ini dapat dilihat melalui data pengelolaan surat dinas di akun E-Buddy milik Pemerintah Desa Kajeksan dari tahun 2020 hingga Juli 2025 berikut ini melalui aplikasi naskah dinas elektronik (E-Buddy).

Tabel 1. Pengelolaan Surat Dinas tahun 2020 – 2025 pada Akun E-Buddy Pemerintah Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo

No.	Jenis Surat	Surat Masuk						Surat Keluar						Disposisi Surat					
		Tahun						Tahun						Tahun					
		November 2020	2021	2022	2023	2024	Juli 2025	November 2020	2021	2022	2023	2024	Juli 2025	November 2020	2021	2022	2023	2024	Juli 2025
1	Surat Umum	1	81	112	165	197	174		87	65	58	83	28	1	11		1		
2	Surat Undangan	1	69	76	105	103	44	1	83	74	61	80	29		31	1		2	1
3	Surat Pengantar		6	29	104	97	49		5	18	8	16	5		2		1	2	1
4	Surat Edaran		8	11	10	18	17		3	1									
5	Surat Perintah			1		3			1										
6	Surat Perintah Tugas			2		2			24	28	49	82	55						
7	Surat Perjanjian								1	1	1								
8	Surat Keterangan								10	19	28	28	31						
9	Surat Perjalanan Dinas						1		109	81	197	137	95						
10	Surat Keputusan				1														
11	Surat Biasa						1												
12	Laporan								1										
13	Pengumuman		1	1	2	1				2	3					1			
14	Berita Acara									1	14								
15	Rekomendasi				2	5						1	1						
16	Piagam								1										

Sumber: Pemerintah Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo (2025), Diolah Peneliti

Berdasarkan pemaparan pada Tabel 1, Pemerintah Desa Kajeksan telah menggunakan aplikasi E-Buddy untuk mengelola surat dinas sejak tahun 2020, mencakup dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, dan disposisi surat. Berdasarkan data pada Tabel 1, kegiatan surat menyurat dinas di Pemerintah Desa Kajeksan antara tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan jumlah disposisi surat dinas yang rendah, dengan hanya sedikit surat yang diproses. Meskipun terjadi peningkatan kecil pada 2024, penurunan kembali terjadi pada Juli 2025. Berdasarkan informasi yang didapat dari wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum mengindikasikan bahwa kendala dalam disposisi surat dinas disebabkan oleh kurangnya optimalisasi pendisposisian surat dinas di Desa Kajeksan, akibat rendahnya pemanfaatan fitur disposisi surat dinas, serta proses penerusan surat dinas melalui aplikasi E-Buddy yang belum berjalan dengan baik. Seharusnya dalam mekanisme disposisi surat dinas setelah surat didisposisikan, surat tersebut harus diteruskan kepada aparatur yang bersangkutan, dan diterima secara langsung dan resmi melalui akun E-Buddy masing-masing.

Berdasarkan observasi di lapangan, penulis telah mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan adanya aplikasi E-Buddy sebagai instrumen digitalisasi administrasi dan praktik penggunaannya di Pemerintah Desa Kajeksan, yang menunjukkan belum optimalnya efisiensi pelayanan administrasi surat dinas. Permasalahan tersebut tercermin dalam beberapa aspek utama. Pertama lemahnya respon dari kepala desa dalam memanfaatkan disposisi surat melalui aplikasi menyebabkan fungsi sistem dalam mempercepat koordinasi belum tercapai secara optimal, sehingga proses tindak lanjut surat tidak sepenuhnya berlangsung melalui mekanisme yang telah disediakan. Kedua, penyampaian informasi surat dinas yang masih sering dilakukan oleh admin atau pejabat melalui media lain di luar aplikasi menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya menyederhanakan proses komunikasi secara menyeluruh dan masih memerlukan langkah tambahan di luar sistem, sehingga penyampaian informasi tidak selalu berlangsung secara teliti dan berpotensi menimbulkan keterlambatan bahkan ketidaktepatan kepada pihak yang berkepentingan. Ketiga, pemanfaatan fitur dalam aplikasi E-Buddy dalam mendukung pengelolaan dan penyampaian tindak lanjut surat dinas belum berjalan secara efektif, sehingga kemampuan sistem belum sepenuhnya efisien dalam mendukung pengelolaan dan penyampaian tindak lanjut surat dinas. Hal ini berdampak pada bertambahnya waktu dan tahapan dalam proses administrasi. Keempat, masih ditemukannya pembuatan surat dinas secara manual yang kemudian harus diunggah kembali ke dalam aplikasi E-Buddy untuk keperluan pencacatan dan penyesuaian nomor urut surat menunjukkan bahwa sistem belum mampu mengurangi tahapan kerja secara efisien, karena menimbulkan proses kerja ganda yang berdampak pada peningkatan penggunaan waktu, tenaga, dan beban kerja dalam pengelolaan administrasi surat dinas. Kelima, adanya gangguan teknis dan kesalahan sistem (error) pada aplikasi E-Buddy yang dapat menghambat kelancaran pengoperasian dalam pengelolaan surat dinas menunjukkan bahwa sistem belum mampu memberikan kinerja yang stabil dalam mendukung proses administrasi. Selain itu, belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam penggunaan aplikasi, khususnya dalam disposisi surat, menyebabkan lemahnya dalam pelaksanaan administrasi, sehingga pelaksanaan

administrasi surat dinas cenderung kurang konsisten dan terarah. Meskipun aplikasi E-Buddy dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi surat dinas, berbagai permasalahan tersebut justru menunjukkan adanya inefisiensi dalam praktik, sehingga menimbulkan kesenjangan antara tujuan implementasi sistem dan kondisi empiris pada pelayanan administrasi di desa. Kesenjangan ini menegaskan urgensi dilakukannya evaluasi menyeluruh terhadap penerapan aplikasi E-Buddy untuk mengidentifikasi faktor penghambat serta merumuskan perbaikan kinerja guna meningkatkan kinerja sistem dan kualitas pelayanan administrasi surat dinas di Desa Kajeksan.

Evaluasi secara konseptual merupakan proses penilaian terhadap tingkat keberhasilan suatu program atau kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sekaligus menjadi bagian penting dalam siklus kebijakan publik untuk menilai efektivitas, efisiensi, serta dampaknya terhadap masyarakat dan sebagai dasar perbaikan kebijakan di masa mendatang [16]. Dalam konteks evaluasi penggunaan aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan, berbagai permasalahan seperti pemanfaatan fitur yang masih kurang efektif, ketidakefisienan sistem manual, serta gangguan teknis menunjukkan pentingnya evaluasi untuk menilai kinerja sistem, kesesuaian fitur, dan aspek yang perlu diperbaiki, tidak hanya dari aspek teknis tetapi juga pada kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan pencapaian tujuan organisasi [17]. Penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan dari William N. Dunn (2003) yang mencakup enam kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan [18]. Teori ini digunakan untuk menilai kinerja aplikasi E-Buddy yang efektif dan efisien dalam pengelolaan administrasi surat dinas di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan digitalisasi administrasi melalui E-Buddy telah mencapai tujuan yang ditetapkan serta mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai aplikasi surat dinas yang berbasis elektronik. Pertama penelitian yang dilakukan oleh Ayum Hanifah dan Isnaini Rodiyah (2024), dalam penelitiannya yang berjudul "Dampak E-Buddy terhadap Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Indonesia melalui Transformasi Manajemen Dokumen". Dalam jurnal penelitian, peneliti mengambil metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, pengumpulan dokumen-dokumen pendukung yang menyangkut dengan adanya peraturan-peraturan atau undang-undang. Dapat disimpulkan bahwa temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Pangreh dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia yang kompeten dan komunikasi yang baik antara pelaksana kebijakan dengan para pengguna. Hal ini berarti bahwa hambatan seperti kurangnya pelatihan dan pemahaman yang minim dapat menghambat efektivitas penggunaan sistem. Selain itu, penggunaan sistem manual juga menimbulkan risiko kehilangan dokumen dan dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan administrasi, sehingga digitalisasi dan tata kelola berbasis elektronik menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam pelayanan publik di desa [19]. Persamaan antara kedua penelitian ini adalah keduanya menerapkan metode pendekatan kualitatif deskriptif dan menggunakan fokus penelitian yang sama mengenai penggunaan aplikasi E-Buddy pada pemerintahan desa. Sementara itu, perbedaan di penelitian yang sebelumnya lebih menekankan pada hambatan umum dalam penerapan aplikasi E-Buddy yang berada di Desa Pangreh Kecamatan Jabon, sedangkan penelitian sekarang lebih mengarah pada evaluasi peningkatan efisiensi pelayanan administrasi surat dinas dengan menggunakan aplikasi E-Buddy yang berada di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Muhammad Faradian Dzulfa (2024), dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Penggunaan E-Buddy Dalam Surat-Menyurat Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo". Dalam jurnal penelitian, peneliti mengambil metode kualitatif serta menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian sebelumnya yaitu aplikasi E-Buddy mampu meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan memudahkan proses pengelolaan surat menyurat, sehingga mendukung pengembangan e-government yang lebih transparan dan efektif. Selain itu, sistem ini juga membantu menghubungkan seluruh OPD dan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan yang kemudian dapat ditindaklanjuti secara tepat dan terstruktur [7]. Persamaan antara kedua penelitian ini yaitu keduanya menerapkan metode kualitatif dan menggunakan fokus penelitian pada aplikasi E-Buddy. Namun, penelitian sebelumnya lebih berfokus pada efektivitas aplikasi E-Buddy di Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo, sedangkan penelitian sekarang lebih menekankan evaluasi aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Fierda Nurany, Bagus Ananda Kurniawan, dan Renny Ubaidillah Masuroh (2024), dalam penelitiannya yang berjudul "Penggunaan Website E-Buddy di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo sebagai Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar". Dalam jurnal penelitian, peneliti mengambil metode pendekatan kualitatif deskriptif serta

menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis dengan teknik reduksi dan verifikasi data. Dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen surat masuk dan keluar di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi standar SOP yang ditentukan, yaitu Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2018. Namun, terdapat beberapa kendala seperti gangguan pada jaringan internet dan kurangnya tenaga kerja yang terampil, yang memengaruhi efisiensi dalam pengelolaan surat secara elektronik. Untuk mengatasi masalah ini, pihak sekretariat melaksanakan pelatihan untuk pegawai serta meningkatkan jumlah peralatan dan fasilitas. Penelitian ini mengungkapkan bahwa penggunaan E-Buddy secara efisien dapat memperbaiki efektivitas serta efisiensi dalam pengelolaan surat di lingkungan sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo [20]. Persamaan pada dua penelitian ini yaitu keduanya membahas aplikasi sistem tata naskah dinas elektronik (e-buddy), sementara perbedaannya terletak pada penelitian sebelumnya yang didasari oleh teori sistem informasi manajemen menurut Stoner.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Mary Ismowati dan Funny Indri Widyastuti (2023), dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Aplikasi *Depok Single Window* (DSW) Dalam Mendukung Konsep *Smart City* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok”. Dalam jurnal penelitian, peneliti mengambil metode kualitatif yang bersifat deskriptif, serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dapat disimpulkan bahwa meskipun *Depok Single Window* (DSW) telah memenuhi tujuan integrasi layanan dan mendukung *Smart City* baik dari sisi perencanaan dan struktur kebijakan, namun masih memerlukan perbaikan yang signifikan dalam aspek implementasinya. Upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, optimalisasi integrasi layanan lintas OPD, serta penyediaan panduan penggunaan yang memadai menjadi langkah penting agar aplikasi DSW dapat berfungsi secara efektif dan efisien dalam mendukung pencapaian konsep *smart city* [21]. Persamaan pada kedua penelitian tersebut yaitu terletak pada penggunaan teori evaluasi yang sama menurut William N. Dunn. Keduanya merupakan bentuk penilaian terhadap inisiatif *E-Government* yang berupaya meningkatkan efisiensi dan pelayanan publik. Perbedaan terletak pada ruang lingkup dan fokus penelitian aplikasinya.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan, meskipun aplikasi E-Buddy memberikan dampak positif dalam sistem administrasi desa, namun penerapannya di Desa Kajeksan masih belum sepenuhnya maksimal. Terdapat berbagai kendala seperti kurangnya pemanfaatan fitur secara optimal, tingkat literasi digital yang rendah, ketidakaturan dalam disposisi, serta masalah teknis yang menunjukkan pentingnya dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem ini. Dengan alasan ini, peneliti memutuskan untuk menjadikan Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan sebagai lokasi penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan aplikasi E-Buddy dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi surat dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas penggunaan aplikasi E-Buddy dalam proses pelayanan administrasi surat dinas.

II. Metode

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan serta perilaku yang diamati dari informan [22]. Pendekatan ini dipahami sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari individu dan fenomena sosial yang diteliti [23]. Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, dengan fokus penelitian pada evaluasi implementasi aplikasi E-Buddy dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi surat dinas di Desa Kajeksan. Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, dimana data primer diperoleh melalui observasi di lapangan dan wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan evaluasi aplikasi E-Buddy. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dari buku, jurnal, dan website resmi terkait dengan penelitian evaluasi naskah dinas elektronik. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Informan yang ada dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Desa Kajeksan, Sekretaris Desa, dan Kaur TU dan Umum sebagai admin dari aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan. Jumlah informan yang terbatas tetap dianggap memadai dalam studi kasus desa karena merupakan pihak kunci yang memahami proses penerapan aplikasi secara mendalam, meskipun hal ini menjadi batasan penelitian sehingga hasilnya bersifat kontekstual dan tidak untuk digeneralisasikan [24]. Teknik analisis penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn,

yang meliputi enam kriteria utama yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Teknik analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman menggambarkan bagaimana analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara interaktif, di mana empat komponen analisis saling berhubungan dan terus berlangsung selama penelitian. Model analisis data interaktif ini meliputi empat tahap, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang berlangsung secara berkesinambungan selama proses penelitian [25].

III. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian di lapangan, bagian ini menyampaikan hasil dan analisis dari penelitian tentang evaluasi aplikasi E-Buddy dalam pengelolaan administrasi surat dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi E-Buddy berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi surat dinas di lingkungan pemerintah desa. Pembahasan terfokus pada analisis mengenai efektivitas, efisiensi, dan respons yang ditawarkan oleh aplikasi sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja dalam layanan administrasi desa.

Efektivitas

Dalam pengelolaan publik, efektivitas diartikan sebagai seberapa baik tujuan kebijakan dapat tercapai sesuai dengan keadaan nyata selama pelaksanaannya. Efektivitas tidak hanya dinilai dari hasil yang diperoleh, tetapi juga dari sejauh mana sistem dapat memanfaatkan sumber daya serta mekanisme yang ada untuk mendukung perubahan cara kerja secara maksimal.

Penerapan E-Buddy di Desa Kajeksan berjalan dengan baik untuk pencatatan administrasi dasar, tetapi penggunaan fitur disposisi untuk koordinasi dan pengambilan keputusan belum sepenuhnya efisien, sehingga perlu ada peningkatan dalam integrasi proses kerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Yaniar menjelaskan proses implementasi aplikasi dari awal hingga saat ini dengan jelas, menyatakan :

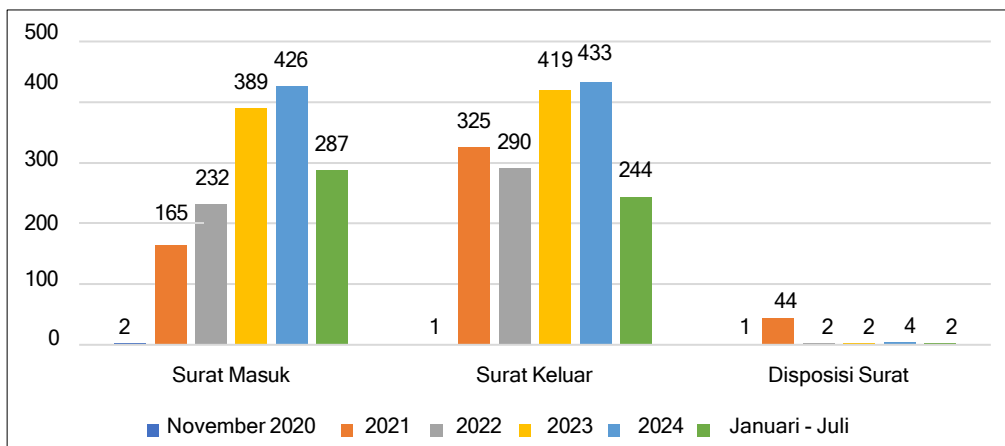
“Sejak mulai menggunakan E-Buddy, saya merasakan bahwa proses kerja menjadi lebih terstruktur karena setiap surat yang masuk secara otomatis diatur dengan nomor urut yang jelas. Tiap hari, saya mencatat dan meneruskan surat kepada perangkat desa. Namun, seiring waktu, terlihat bahwa beberapa perangkat tidak secara rutin mengecek akun mereka, sehingga disposisi yang saya kirim melalui aplikasi sering kali tidak terbaca. Maka, saya terpaksa memberi tahu mereka melalui WhatsApp agar surat dapat segera ditindaklanjuti. Saat ini, notifikasi di aplikasi juga tidak lagi muncul, jadi kami harus memeriksa secara manual jika ada surat baru. Oleh sebab itu, meskipun pencatatan terus dilakukan melalui E-Buddy, proses tindak lanjutnya tetap saya arahkan lewat WhatsApp agar pekerjaan tidak terhambat.” (Wawancara, Oktober 2025).

Hasil temuan mengindikasikan bahwa efektivitas pencatatan telah tercapai, tetapi efektivitas dalam koordinasi tidak sejalan dengan fitur aplikasi, sehingga menghasilkan pola kerja yang campur aduk dan tidak sesuai dengan desain sistem yang ada. Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Desa memperkuat pemahaman tersebut dengan memberikan penjelasan tentang alur kerja dari sudut pandang pimpinan:

“Setelah menggunakan E-Buddy, surat yang masuk menjadi lebih terorganisir karena semua hal langsung disalurkan melalui aplikasi, sehingga saya dapat mengetahui mana yang perlu segera ditangani. Pengiriman undangan juga lebih cepat karena sudah tercatat secara otomatis. Namun, saat jaringan dari server mengalami masalah atau surat masuk di waktu di luar jam kerja, kami tidak bisa melihatnya secara langsung. Selain itu, tidak semua perangkat desa terbiasa menggunakan aplikasi, sehingga kami sering memeriksa lewat WhatsApp untuk memastikan tidak ada surat yang terlewat. Jadi, meskipun proses pencatatan di dalam aplikasi berjalan dengan baik, kami tetap membantu koordinasi melalui pesan singkat agar segala kegiatan tetap berlangsung.” (Wawancara, Oktober 2025).

Berdasarkan penjelasan dari kedua informan tersebut, tampak bahwa efektivitas penggunaan aplikasi E-Buddy bukan hanya dipengaruhi oleh disiplin dalam pencatatan, tetapi juga oleh konsistensi dalam menggunakan fitur yang mendukung koordinasi internal. Meskipun pencatatan surat telah dilakukan sesuai harapan, namun tindak lanjut surat resmi belum sepenuhnya memanfaatkan sistem digital yang ada pada aplikasi. Data penggunaan antara tahun 2020 hingga 2025 menunjukkan pola surat masuk, keluar, dan disposisi yang terjadi selama fase pelaksanaan. Pola ini sangat penting untuk mengenali bagian dari alur kerja yang telah berjalan dengan efektif, serta bagian yang menunjukkan

belum sesuai dengan tujuan dari program yang ada. Untuk itu, Gambar 2 berikut memperlihatkan keseluruhan aktivitas pengelolaan surat dinas sebagai dasar untuk menilai efektivitas pelaksanaan di Desa Kajeksan.



Gambar 2. Aktivitas Pengelolaan Surat Dinas Tahun 2020 - 2025 Pada Akun E-Buddy Pemerintah Desa Kajeksan

Sumber: Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, 2025

Berdasarkan informasi yang tertera dalam Gambar 2, terdapat ketidaksesuaian antara bertambahnya jumlah surat yang diterima dan surat yang dikeluarkan dengan angka disposisi surat yang masih rendah. Sejak peluncuran E-Buddy pada bulan November 2020 hingga tahun 2024, jumlah surat yang masuk bertambah dari 2 menjadi 426, sedangkan surat yang keluar naik dari 1 menjadi 433. Selama periode Januari hingga Juli 2025, angka surat yang masuk dan keluar turun menjadi 287 dan 244 surat karena periode pengumpulan data belum mencapai satu tahun penuh. Berbeda dengan itu, jumlah disposisi surat dinas tetap rendah dan bervariasi, berkisar antara satu hingga empat surat per tahun dari bulan November 2020 hingga Juli 2025.

Temuan mengindikasikan bahwa efektivitas E-Buddy belum ideal. Meski sistem ini mempercepat dan menata proses administrasi, penggunaan fitur disposisi rendah karena masalah teknis dan kebiasaan pengguna. Tujuan koordinasi internal belum sepenuhnya tercapai. Penelitian juga menunjukkan efektivitas E-Buddy tergantung pada kemampuan sumber daya manusia, kualitas komunikasi, kesiapan infrastruktur, dan pelatihan berkelanjutan. Di Desa Kajeksan, efisiensi administrasi tercapai, tetapi kendala teknis dan kurangnya konsistensi dalam penggunaan fitur masih jadi tantangan utama untuk efektivitas sistem keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn (2003) yang menjelaskan bahwa efektivitas tidak hanya bergantung pada kelancaran pelaksanaan program, tetapi juga pada sejauh mana tujuan yang direncanakan dapat dicapai [26]. Dalam konteks E-Buddy, tujuan untuk meningkatkan kecepatan dan keteraturan administrasi telah terpenuhi, namun optimalisasi koordinasi internal melalui fitur disposisi masih belum digunakan secara maksimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya menurut Dzulfa (2024), Hanifah dan Rodiyah (2024), serta Nurany, Kurniawan, dan Masuroh (2024), mengenai penggunaan aplikasi E-Buddy dalam administrasi publik. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi sistem dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, komunikasi, serta dukungan infrastruktur, sementara kendala teknis dan kurangnya pelatihan menjadi hambatan utama [7], [19], [20]. Hasil penelitian di Desa Kajeksan menunjukkan pola serupa, di mana kinerja E-Buddy bergantung pada konsistensi penggunaan fitur dan koordinasi antar aparat, meskipun masih terdapat kendala teknis dan kebutuhan peningkatan kapasitas untuk mencapai efisiensi dan akurasi administrasi secara optimal.

Efisiensi

Efisiensi evaluasi kebijakan merujuk pada hubungan antar sumber daya yang dimanfaatkan dan hasil yang diperoleh, tidak hanya dari segi penghematan waktu dan usaha, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam menyederhanakan alur kerja serta mengurangi langkah-langkah administratif [26]. Dalam rangka menilai penggunaan aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan, analisis efisiensi difokuskan pada seberapa jauh aplikasi ini dapat menciptakan proses pengelolaan surat dinas yang lebih simpel,

efektif, dan konsisten dalam kegiatan sehari-hari.

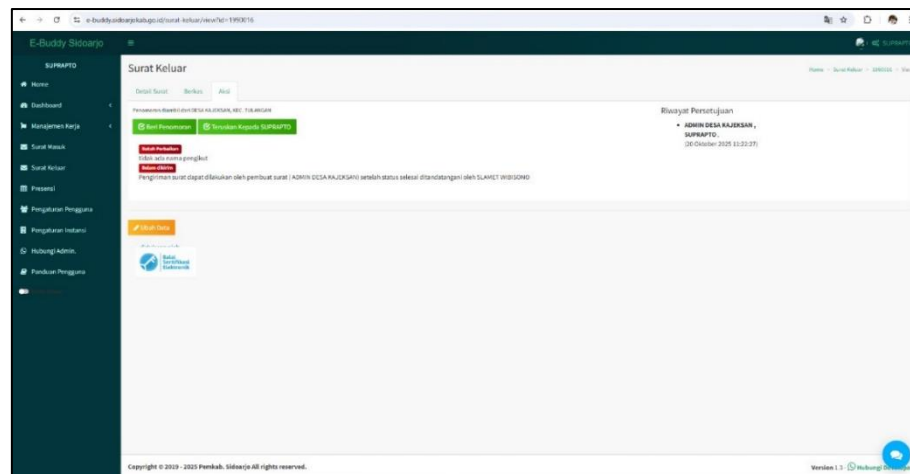
Penggunaan E-Buddy telah mempercepat pencatatan dan mengurangi ketergantungan pada cara manual dengan sistem digital dan akses jarak jauh. Namun, efisiensi E-Buddy belum sepenuhnya maksimal. Dalam beberapa situasi, alternatif lain masih diperlukan karena kendala teknis atau kurangnya frekuensi akses pengguna. Ini menunjukkan bahwa efisiensi E-Buddy dipengaruhi oleh kombinasi teknologi, pola kerja, dan situasi operasional di lapangan. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Yaniar selaku Admin E-Buddy desa, menjelaskan ;

“Dalam penggunaan sehari-hari, E-Buddy sangat membantu saya karena surat yang masuk dan keluar langsung terekam tanpa perlu ditulis ulang. Biasanya jika Kepala Desa tidak ada di kantor, saya bisa memberi tahu lewat aplikasi lain dan dia bisa melihat surat tersebut tanpa perlu datang langsung. Ini membuat pekerjaan terasa lebih cepat dibanding sebelumnya. Namun di lapangan, tidak selalu berjalan mulus, karena ketika jaringan lambat atau server mengalami masalah, pencatatan serta penerusan surat bisa tertunda. Selain itu, ada beberapa perangkat yang tidak secara rutin membuka aplikasi, sehingga saya tetap perlu menghubungi melalui WhatsApp agar mereka tahu ada surat baru yang perlu ditindaklanjuti. Jadi dalam praktiknya, proses menjadi lebih efisien pada beberapa langkah, tetapi pada langkah lainnya masih diperlukan penyesuaian agar alur kerja tetap berlangsung.” (Wawancara, Oktober 2025).

Hasil temuan menjelaskan efisiensi muncul dalam bentuk penghematan langkah administratif, tetapi dipengaruhi oleh kendala teknis dan keteraturan akses pengguna. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Desa Kajeksan, menyatakan;

“Dengan adanya E-Buddy, saya bisa menerima undangan atau surat penting lebih awal, karena admin langsung meneruskannya melalui aplikasi. Dengan demikian, persiapan kegiatan dapat dilakukan lebih cepat dibanding sebelumnya. Namun dalam praktiknya, ketika jaringan server terganggu atau surat masuk di luar jam kerja, informasi tidak langsung bisa terbaca dan perlu dikonfirmasi lewat pesan singkat. Di sisi lain, tidak semua perangkat desa menggunakan akun E-Buddy secara rutin, sehingga koordinasi tetap dilakukan dengan menghubungi mereka melalui aplikasi lain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa prosedur menjadi lebih cepat, masih ada kondisi yang memaksa kami untuk menyesuaikan alur komunikasi agar kebutuhan pelayanan harian tetap terpenuhi.” (Wawancara, Oktober 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa efisiensi terjadi pada tahap tertentu, namun tetap dipengaruhi oleh dinamika operasional dan kebiasaan pengguna.



Gambar 3. Tangkap Layar dari Fitur Revisi Digital Surat Pada Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan

Sumber: Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, 2025.

Berdasarkan Gambar 3, fitur "Ubah Data" dan tombol "Butuh Perbaikan" dalam aplikasi E-Buddy berfungsi sebagai alat untuk melakukan koreksi secara digital, memungkinkan dokumen diperbaiki langsung tanpa perlu mencetak ulang atau mengubah nomor surat. Fitur ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi administrasi dengan mempercepat proses perbaikan, menjaga konsistensi arsip, serta membantu penelusuran riwayat dokumen secara berjenjang. Penerapan mekanisme tersebut sejalan dengan prinsip efisiensi menurut Dunn, karena dapat mengurangi waktu dan biaya dengan menggunakan alur kerja digital. Selanjutnya, Tabel 2 menampilkan distribusi pengguna aplikasi serta pembagian tugas administrasi aparatur di Pemerintah Desa Kajeksan.

Tabel 2. Pengguna Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

Nama	Jabatan	Tugas Administrasi
met Wibisono	pala Desa	rsetujuan dan Peninjauan Surat
prapto	kretaris Desa	ordinasi disposisi surat
niar Larasati Susanti	ur Tu dan Umum	ngelola Administrasi Surat
hi Purwati	aff Operator / Staff TU	ngguna Aplikasi
chfud	si Pemerintahan	ngguna Aplikasi
hammad Khoirul Anwar	si Kesra	ngguna Aplikasi
rwtatiningsih	si Pelayanan	ngguna Aplikasi
limatus Sakdiyah	ur Keuangan	ngguna Aplikasi
rah Nabila Aini	aff Kaur Keuangan	ngguna Aplikasi
hammad Fauzi	ur Perencanaan	ngguna Aplikasi
hammad Indra Wahyu Susanto	sun Kajeksan	ngguna Aplikasi
hammad Zainul Arifin	sun Godekan	ngguna Aplikasi

Sumber: Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, 2025

Berdasarkan Tabel 2, semua pegawai di Pemerintah Desa Kajeksan telah mendapatkan akses ke aplikasi E-Buddy, tetapi pemakaian aplikasinya masih belum merata karena hanya ada lima dari 12 pegawai yang aktif dan mampu menggunakan sistem tersebut. Situasi ini menunjukkan bahwa pembagian tugas dalam administrasi surat pejabat yang berbasis digital telah dirancang untuk meningkatkan efisiensi dengan proses disposisi, persetujuan, dan pemantauan yang lebih cepat, namun pelaksanaannya terhambat oleh jumlah sumber daya manusia yang terbatas dan ketidakseragaman dalam penggunaannya.

Berdasarkan temuan tersebut, penggunaan aplikasi E-Buddy telah meningkatkan efisiensi dibandingkan metode manual dengan mengurangi biaya, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan ketepatan pencatatan. Namun, efisiensi yang dicapai masih belum maksimal karena penggunaan yang tidak merata, adanya sistem ganda, dan masalah pada infrastruktur. Temuan ini sesuai dengan teori efisiensi menurut Dunn (2003) dan penelitian sebelumnya menurut Dzulfa (2024) dan Hanifah serta Rodiyah (2024), yang menunjukkan bahwa perbaikan administrasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan pegawai, konsistensi penggunaan, dan dukungan infrastruktur yang baik [7], [19], [26]. Di Desa Kajeksan, penggunaan aplikasi E-Buddy mempermudah pencatatan, koreksi, dan disposisi surat dinas secara daring serta meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya. Namun, efisiensi tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kendala teknis dan keterbatasan kapasitas pengguna, sehingga diperlukan pelatihan berkelanjutan dan perbaikan infrastruktur.

Kecukupan

Menurut Dunn (2003), kecukupan merujuk pada kemampuan hasil suatu kebijakan untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah yang ada. Indikator ini mengevaluasi seberapa baik suatu program dapat memenuhi kebutuhan dasar dan mencapai target yang telah ditentukan. Dalam penerapan E-Buddy, kecukupan digunakan untuk menilai apakah fitur yang ada dapat memenuhi kebutuhan operasional dalam administrasi surat dinas dan mengatasi masalah yang muncul dengan sistem manual di Pemerintah Desa Kajeksan.

Kebutuhan administratif di Desa Kajeksan mencakup lebih dari sekadar pengarsipan, melainkan juga melibatkan koordinasi yang cepat. E-Buddy cukup baik dalam hal pencatatan, tetapi kurang cepat dalam menangani kebutuhan mendesak, sehingga tingkat kecukupannya berbeda-beda tergantung pada kompleksitas layanan yang diberikan.;

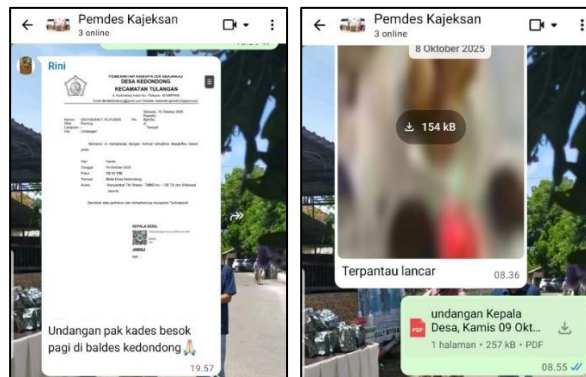
“Dalam aktivitas sehari-hari, aplikasi ini sudah sangat membantu dalam mencatat dan menyimpan surat karena semua dokumen langsung terintegrasi ke dalam sistem tanpa perlu saya tulis secara

manual. Namun, untuk kebutuhan yang memerlukan respons cepat, fitur-fitur yang ada belum selalu memadai. Contohnya, disposisi tidak segera terbaca karena perangkat jarang mengakses aplikasi, dan notifikasi tidak muncul sehingga harus dicek secara manual. Jika jaringan lambat, pencatatan juga tertunda dan saya harus mengulangi beberapa langkah. Jadi, meskipun kapasitas pencatatan sudah cukup, untuk kebutuhan koordinasi cepat, kami masih memerlukan dukungan dari WhatsApp agar informasi tidak terlambat diterima.” (Wawancara, Oktober 2025).

Hasil temuan menjelaskan kapasitas teknis sudah terpenuhi, tetapi kecukupan untuk kebutuhan operasional yang memerlukan kecepatan belum sepenuhnya terwujud. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Desa Kajeksan, menyatakan;

“Dari sisi penerimaan surat, kapasitas di E-Buddy sudah memadai karena saya bisa menerima undangan atau surat penting tanpa harus menunggu berkas fisiknya. Namun, ketika surat memerlukan respons cepat, seperti permintaan data mendadak, kapasitas aplikasi menjadi kurang mencukupi karena jaringan terkadang lambat dan surat tidak segera terbaca. Selain itu, tidak semua perangkat desa mengakses akun, sehingga informasi penting tetap harus saya sampaikan melalui WhatsApp. Jadi, meskipun kapasitas pencatatan sudah mencukupi, untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang mengharuskan respons cepat, masih ada aspek dari aplikasi yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan tersebut.” (Wawancara, Oktober 2025)

Hasil temuan melengkapi temuan sebelumnya bahwa kecukupan tidak hanya bergantung pada fungsi aplikasi, tetapi juga pada kesiapan pengguna untuk menerima informasi.



Gambar 4. Chat WhatsApp penyampaian surat dinas di Pemerintah Desa Kajeksan

Berdasarkan Ilustrasi 4, komunikasi mengenai informasi surat dan pelaksanaan tugas di Pemerintah Desa Kajeksan lebih sering dilakukan melalui grup WhatsApp daripada melalui notifikasi yang ada dalam aplikasi E-Buddy. Situasi ini menunjukkan bahwa fitur notifikasi E-Buddy belum berfungsi secara maksimal, sehingga aparat perlu membuka aplikasi dengan aktif untuk mendapatkan informasi. Selain alasan teknis, penggunaan WhatsApp dianggap lebih akrab, cepat dalam respons, dan mendukung komunikasi yang lebih santai, sedangkan sistem disposisi E-Buddy memiliki struktur yang lebih berjenjang dan memerlukan langkah-langkah tambahan untuk akses.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-Buddy cukup memadai, namun belum optimal. Aplikasi ini dapat menangani administrasi surat tugas dengan pencatatan otomatis dan pengelolaan arsip yang lebih baik, serta meningkatkan akurasi data. Namun, masih ada masalah seperti kerumitan menu, kurangnya fungsi notifikasi, ketergantungan pada komunikasi luar, dan ketidakmampuan dalam mengelola beberapa dokumen. Hal ini menghambat koordinasi internal. Keberhasilan E-Buddy juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan pelatihan yang masih menjadi hambatan di Desa Kajeksan. Dengan demikian, sesuai dengan konsep kecukupan menurut Dunn, E-Buddy dapat dinilai telah memenuhi kebutuhan dasar administrasi, tetapi belum sepenuhnya mampu mendukung koordinasi operasional yang cepat, adaptif, dan berkelanjutan di lingkungan Pemerintah Desa Kajeksan.

Hasil penelitian ini menguatkan temuan Hanifah dan Rodyah (2024) serta Nurany, Kurniawan, dan Masuroh (2024) bahwa kecukupan sistem E-Buddy tidak semata ditentukan oleh kelengkapan fitur, melainkan oleh kesiapan pengguna, kapasitas sumber daya manusia, dan dukungan infrastruktur [19], [20]. Dalam konteks Desa Kajeksan, meskipun aplikasi telah menyediakan fungsi dasar administrasi, kecukupan sistem belum sepenuhnya tercapai. Hal ini tercermin dari kompleksitas penggunaan, ketergantungan pada komunikasi eksternal, serta variasi kemampuan aparat, yang secara langsung membatasi kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan operasional secara cepat dan menyeluruh.

Pemerataan

Menurut Dunn (2003), pemerataan mengacu pada seberapa adil manfaat dan beban dari sebuah kebijakan dibagikan kepada semua pihak tanpa menciptakan perbedaan dalam akses. Dalam kebijakan yang berorientasi teknologi, pemerataan sangat dipengaruhi oleh kesetaraan dalam aksesibilitas, keterampilan pengguna, dan seberapa sering sistem digunakan. Dalam konteks aplikasi E-Buddy, indikator pemerataan digunakan untuk menilai apakah semua perangkat desa memiliki akses yang merata dan dapat menikmati manfaat sistem dalam administrasi pemerintahan desa secara adil. Namun, dalam praktiknya, meskipun semua perangkat desa telah mendapatkan akses resmi ke aplikasi E-Buddy, pemerataan manfaat masih belum sepenuhnya terwujud.

Variasi dalam kebiasaan penggunaan, keandalan jaringan, dan kemampuan untuk memanfaatkan fitur menyebabkan adanya perbedaan dalam penerimaan informasi. Ini menunjukkan bahwa pemerataan tidak hanya dipengaruhi oleh desain sistem, tetapi juga oleh cara bekerja dan kondisi operasional pengguna dalam rutinitas administratif sehari-hari. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Yaniar selaku Admin E- Buddy desa, menjelaskan;

“Dalam praktik sehari-hari, penerimaan informasi oleh perangkat desa tidak selalu bersamaan. Surat yang dikirim melalui E-Buddy biasanya langsung terlihat oleh perangkat yang rutin membuka aplikasi, sedangkan bagi sebagian perangkat lainnya, keberadaan surat baru diketahui setelah ada pemberitahuan tambahan lewat saluran komunikasi lain. Ketidakhadiran notifikasi otomatis mengharuskan beberapa perangkat untuk memeriksa aplikasi secara manual, sehingga waktu untuk menerima informasi bisa bervariasi. Kondisi jaringan yang berbeda-beda juga turut memengaruhi kecepatan akses, sehingga ada perbedaan dalam konektivitas informasi di antara perangkat.” (Wawancara, Oktober 2025)

Hasil temuan menjelaskan dinamika penggunaan aplikasi yang menghasilkan pola penerimaan informasi yang tidak bersamaan. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suprpto selaku Sekretaris Desa Kajeksan, menjelaskan;

“Seluruh perangkat desa memiliki akun E-Buddy, namun waktu untuk menerima surat bisa berbeda karena tidak semua perangkat membuka aplikasi dengan frekuensi yang sama. Informasi baru sering kali diketahui lebih cepat oleh perangkat yang aktif memeriksa, sementara perangkat lainnya mengetahuinya setelah diberi tahu melalui saluran komunikasi tambahan. Ketika koneksi internet tidak stabil, perbedaan waktu ini menjadi semakin terlihat. Variasi dalam pola penggunaan ini menyebabkan aliran informasi tidak seragam di antara perangkat.” (Wawancara, Oktober 2025).

Temuan studi ini menunjukkan bahwa pemakaian aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan belum berjalan dengan baik. Meskipun semua staf pemerintah desa sudah memiliki akun dan akses resmi, realisasi pemanfaatan masih tidak merata karena adanya kesenjangan dalam keterampilan digital, terutama di kalangan staf yang lebih tua dan kurang akrab dengan teknologi. Pendekatan yang lebih terpusat dalam pelaksanaan membuat manfaat aplikasi lebih dirasakan oleh admin, Kaur TU, dan Sekretaris Desa, sementara perangkat lainnya hanya memakai E-Buddy secara terbatas dan masih tergantung pada WhatsApp. Situasi ini menunjukkan bahwa penyebaran manfaat dan partisipasi pengguna belum seimbang, sehingga prinsip pemerataan dalam kebijakan belum sepenuhnya terwujud.

Hasil ini sejalan dengan teori pemerataan yang diungkapkan oleh Dunn (2003), yang menekankan bahwa manfaat kebijakan harus didistribusikan secara adil [27], serta hasil penelitian oleh Prasetyo, Mazy, Thita & Nurimani (2023) serta Hanifah dan Rodiyah (2024). Prasetyo dan rekan-rekannya menekankan bahwa ketidakmerataan dalam literasi digital menyebabkan aparat yang lebih memiliki keterampilan tinggi lebih banyak menikmati manfaat sistem, sedangkan Hanifah dan Rodiyah menggarisbawahi bahwa pemerataan dalam penggunaan E-Buddy sangat bergantung pada kemampuan pengguna, komunikasi, dan kesempatan pelatihan yang setara. Temuan di Desa Kajeksan mencerminkan pola yang sama, sehingga penting untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia secara menyeluruh agar penggunaan aplikasi dapat merata dan optimal.

Responsivitas

Menurut Dunn (2003), responsivitas mengukur seberapa baik kebijakan atau program dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi kelompok target. Dalam hal penggunaan E-Buddy, responsivitas berfungsi untuk menilai sejauh mana sistem dapat memudahkan, beradaptasi dengan keperluan pengguna, serta merespons masalah yang muncul dalam proses administrasi.

Hasil di lapangan menunjukkan bahwa responsivitas E-Buddy tidak konsisten. Ini dipengaruhi oleh kebiasaan pengguna dalam mengakses aplikasi, ketidakstabilan jaringan internet, dan perubahan fitur seperti notifikasi otomatis yang tidak berfungsi. Ini berarti bahwa responsivitas tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan teknis yang

memengaruhi administrasi sehari-hari. Wawancara dengan Ibu Yaniar selaku Admin E-Buddy desa, menjelaskan lebih lanjut tentang situasi ini;

“Dalam kegiatan sehari-hari, waktu tanggapan terhadap surat yang baru masuk sangat bervariasi. Perangkat yang secara teratur membuka aplikasi umumnya lebih cepat mengetahui surat yang diterima, sementara perangkat yang hanya membuka aplikasi pada waktu tertentu baru menyadari ada surat setelah diberitahu melalui saluran lain. Ketika fitur notifikasi masih aktif, respons muncul lebih cepat, tetapi setelah notifikasi tidak aktif, setiap perangkat harus memeriksa aplikasi secara mandiri. Proses memeriksa juga dipengaruhi oleh keadaan jaringan; ketika koneksi lambat, perangkat membutuhkan waktu lebih lama untuk masuk ke aplikasi dan melihat surat yang masuk. Variasi kondisi ini menyebabkan waktu respons tidak selalu konsisten antar perangkat.” (Wawancara, Oktober 2025).

Pernyataan ini menjelaskan kondisi responsivitas yang terbentuk melalui kebiasaan penggunaan dan faktor teknis yang ada. Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suprpto selaku Sekretaris Desa Kajeksan, menyatakan:

“Surat yang memerlukan perhatian segera biasanya dapat ditindaklanjuti dengan cepat jika perangkat sedang membuka aplikasi saat itu. Namun, apabila perangkat tidak aktif membuka aplikasi atau jika jaringan tidak stabil, informasi baru diketahui setelah saya memberikan pemberitahuan tambahan. Beberapa surat hanya ditangani setelah dilakukan komunikasi lebih lanjut melalui aplikasi lain untuk memastikan bahwa perangkat terkait mengetahui keberadaan surat tersebut. Perbedaan pola pengecekan ini menyebabkan waktu respons berbeda meskipun surat diterima pada saat yang sama. Pola ini menunjukkan bahwa responsivitas tidak hanya dipengaruhi oleh sistem aplikasi, tetapi juga oleh kapan aplikasi tersebut diakses oleh masing-masing perangkat.” (Wawancara, Oktober 2025).

Hasil temuan ini menjelaskan bahwa beragamnya waktu respons merupakan hasil dari kondisi penggunaan yang tidak seragam.



Gambar 5. Tampilan aplikasi E-Buddy saat mengalami error pada fitur tanda tangan elektronik (TTE)

Sumber: Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, 2025.

Berdasarkan Gambar 5, aplikasi E-Buddy menghadapi masalah teknis pada fitur tanda tangan elektronik (TTE) yang menghambat proses pengesahan dokumen dan mengurangi respons sistem. Dalam situasi normal, E-Buddy dianggap mampu mendukung kelancaran administrasi lewat peningkatan kecepatan kerja dan kemudahan penggunaan, namun respons sistem masih belum optimal karena ketidakstabilan TTE, notifikasi yang sering kurang konsisten, menu yang rumit, keterikatan dengan jaringan, serta kurangnya transparansi dalam informasi pemeliharaan sistem. Situasi ini memerlukan penggunaan alternatif dan menunjukkan perlunya penajaman pada aspek teknis, komunikasi perbaikan sistem, serta peningkatan kemampuan literasi digital di kalangan aparatur.

Temuan ini sesuai dengan teori responsivitas oleh William N. Dunn (2003), yang menjelaskan bahwa responsivitas mengevaluasi bagaimana kebijakan bisa memenuhi kebutuhan pengguna dengan tepat waktu. Di Desa Kajeksan, E-Buddy telah memenuhi kebutuhan administrasi dasar, tapi masih perlu penyesuaian agar bisa mengatasi masalah operasional lebih baik sesuai evaluasi Dunn. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Dzulfa (2024) dan Nurany dkk. (2024). Dzulfa (2024)

menyatakan bahwa responsivitas E-Buddy menurun saat masalah teknis terjadi tanpa perbaikan cepat. Sementara itu, Nurany dkk. (2024) menekankan pentingnya pelatihan bagi petugas, peningkatan infrastruktur, dan komunikasi yang baik untuk menjaga responsivitas sistem. Temuan di Desa Kajeksan menunjukkan pola yang sama, sehingga kestabilan sistem dan transparansi informasi sangat penting untuk meningkatkan responsivitas administrasi digital secara berkelanjutan.

Ketepatan

Dunn (2003) menyatakan bahwa penting untuk mengevaluasi apakah tujuan program sesuai dengan nilai-nilai dan asumsi yang ada, serta sejauh mana program tersebut mendukung prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Dalam konteks ini, aplikasi E-Buddy dievaluasi berdasarkan kesesuaiannya dengan kebijakan digitalisasi administrasi dan prinsip-prinsip good governance. E-Buddy meningkatkan akurasi pengelolaan administrasi melalui fitur teknis yang disediakan. Namun, konsistensi dalam penggunaannya oleh petugas sangat penting. Jika ada perbedaan dalam cara kerja, hal ini bisa menyebabkan ketidakstabilan dan keterlambatan dalam proses administrasi.;

“Selama proses pencatatan, aplikasi sangat bermanfaat karena secara otomatis memberikan nomor pada surat dan mengelompokkannya berdasarkan kategori. Saat surat diterima, sistem menunjukkan informasi yang telah terorganisasi sehingga pencarian arsip menjadi lebih efisien. Namun, kelancaran alur informasi tetap bergantung pada waktu ketika surat tersebut dilihat dan diteruskan. Jika aplikasi tidak dibuka, proses penerusan hanya dilakukan setelah perangkat mengetahui adanya surat itu. Perbedaan waktu akses membuat alur tindak lanjut tidak selalu mengikuti urutan yang ditampilkan pada aplikasi, walaupun pencatatannya sudah akurat.” (Wawancara, Oktober 2025).

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ketepatan sistem dapat berfungsi dengan baik, ketepatan dalam proses tindak lanjut dipengaruhi oleh pola akses pengguna. Sedangkan, hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suprpto selaku Sekretaris Desa Kajeksan, menyatakan:

“Dalam hal penomoran dan pengaturan arsip, aplikasi cukup membantu dalam memastikan ketelitian karena semuanya disusun secara otomatis. Surat yang masuk maupun keluar memiliki format yang jelas, sehingga lebih mudah untuk dilacak. Namun, ketepatan proses sering kali tergantung pada situasi ketika perangkat tidak membuka aplikasi pada waktu yang sama. Ada beberapa surat yang sebenarnya sudah dicatat dengan benar, tapi tindak lanjut baru dilakukan setelah saya memastikan bahwa perangkat yang bersangkutan mengetahui isi surat tersebut. Keadaan ini mengakibatkan ketepatan pencatatan dan ketepatan proses tindak lanjut tidak selalu sejalan.” (Wawancara, Oktober 2025).

Pernyataan ini menegaskan perbedaan antara akurasi pencatatan sistem dan akurasi pelaksanaan tindak lanjut.

No Surat	No Agenda	Tanggal Surat	Tanggal diterima	Kategori	Penerima	Perihal	OPD	Status
403.03.0.0201948.1.02025	430	2025.04.17	2025.04.16	Peritig	KECAMATAN TULANGAN	Undangan	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan
403.03.0.0201948.1.02025	430	2025.04.17	2025.04.16	Separa	KECAMATAN TULANGAN	Perencanaan Data	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan
403.03.0.0201948.1.02025	430	2025.04.17	2025.04.16	Separa	KECAMATAN TULANGAN	Perencanaan Data	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan
403.03.0.0201948.1.02025	431	2025.04.17	2025.04.16	Peritig	KECAMATAN TULANGAN	Undangan	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan
403.03.0.0201948.1.02025	430	2025.04.17	2025.04.16	Peritig	KECAMATAN TULANGAN	Undangan	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan
403.03.0.0201948.1.02025	434	2025.04.17	2025.04.16	Peritig	KECAMATAN TULANGAN	Perencanaan	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan
403.03.0.0201948.1.02025	433	2025.04.15	2025.04.15	Peritig	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Perencanaan	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan
403.03.0.0201948.1.02025	432	2025.04.15	2025.04.15	Peritig	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Undangan	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan
403.03.0.0201948.1.02025	431	2025.04.14	2025.04.15	Peritig	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Perencanaan	DESA KAJEKSAN, KEC. TULANGAN	Info TIBA MA Disiapkan

Gambar 6. Surat Masuk pada Akun Admin E-Buddy Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

Sumber: Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, 2025.

Berdasarkan gambar 6 tersebut, menunjukkan bahwa aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan berhasil mendigitalkan dan mengatur surat-surat yang masuk, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Sistem ini mencapai tujuan digitalisasi administrasi dengan pencatatan yang baik dan pelacakan arsip yang jelas. Meskipun penomoran otomatis dan pengarsipan digital sudah efektif, tindak lanjut surat secara operasional belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga komunikasi manual masih digunakan dalam beberapa situasi.

Temuan ini konsisten dengan pendapat William N. Dunn (2003) yang menyatakan bahwa ketepatan

ditentukan oleh sejauh mana tujuan program sejalan dengan nilai dan asumsi dari kebijakan [26]. Penggunaan E-Buddy dianggap tepat karena mendukung efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan kepatuhan terhadap regulasi dalam administrasi digital. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Hanifah dan Rodyah (2024) serta Nurany, Kurniawan, dan Masuroh (2024) yang menekankan bahwa ketepatan sistem digital sangat tergantung pada kesesuaian dengan SOP dan regulasi, meskipun masih dibutuhkan peningkatan dalam aspek operasional [19], [20]. Temuan di Desa Kajeksan menunjukkan pola serupa, bahwa E-Buddy telah diimplementasikan sesuai regulasi, mengikuti prosedur verifikasi yang jelas, dan memanfaatkan TTE untuk memastikan keabsahan dokumen, sehingga ketepatan implementasi tercapai melalui keselarasan antara sistem, regulasi, dan praktik administrasi di lapangan.

IV. Simpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan telah memperkuat manajemen surat dinas, tetapi pencapaian tersebut tidak konsisten pada setiap indikator. (1) Dalam hal efektivitas dan efisiensi, aplikasi ini berhasil meningkatkan kecepatan pencatatan, mempermudah klasifikasi surat, dan mengurangi beban arsip manual. Namun, penggunaan fitur disposisi belum optimal, sehingga proses tindak lanjut belum sepenuhnya mengikuti sistem digital yang diinginkan. (2) Untuk indikator kecukupan, fitur teknis aplikasi dianggap mencukupi untuk menangani jumlah surat, namun kebutuhan operasional untuk akses cepat masih belum terpenuhi karena pola penggunaan perangkat desa yang bervariasi dan masalah pada notifikasi yang tidak berjalan. (3) Mengenai pemerataan, seluruh perangkat memiliki akses, tetapi keseragaman dalam menerima informasi belum terwujud karena perbedaan dalam frekuensi pemakaian aplikasi dan kondisi jaringan, yang mengakibatkan distribusi manfaat yang tidak merata. (4) Pada indikator responsivitas, lamanya waktu dalam merespons surat sangat dipengaruhi oleh kebiasaan perangkat yang memeriksa aplikasi secara manual, sehingga tindak lanjut tidak selalu dilakukan pada waktu yang seragam. (5) Untuk indikator ketepatan, pencatatan surat oleh aplikasi sudah dilakukan dengan akurat melalui penomoran otomatis dan sistem klasifikasi arsip, namun ketepatan dalam melaksanakan tindak lanjut masih tergantung pada akses pengguna yang tidak selalu dilakukan tepat waktu. Secara keseluruhan, E-Buddy telah menciptakan dasar yang lebih terorganisir untuk administrasi digital di Desa Kajeksan, tetapi perbedaan antara kemampuan sistem dan pola pemakaian perangkat desa menjadi faktor utama yang perlu diperbaiki untuk memastikan pelayanan administrasi berjalan dengan cepat, secara bersamaan, dan terkoordinasi sesuai dengan tujuan penerapan aplikasi.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo serta Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan dukungan akademik dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo yang telah memberikan izin serta dukungan selama proses penelitian berlangsung. Apresiasi turut diberikan kepada seluruh informan dan aparatur desa yang telah berpartisipasi aktif dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis juga mengapresiasi semua pihak yang telah membantu kelancaran penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah serta menjadi referensi dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa.

Referensi

- [1] KemenPANRB, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 20212 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 JDIIH 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 Sekretariat 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.
- [11] Mendagri RI, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah, Jakarta : DATABASE PERATURAN JDIIH 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 (JSMR)*, vol. 2, no. 12, pp. 1793-1808, 2024.
- [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., & Masrurroh, 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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.