

Implementasi E-Government Melalui Aplikasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo

[Implementation of E-Government through the E-Buddy Application at the Regional Secretariat of Sidoarjo Regency]

Rizka Nisful Laila Ramadhon¹⁾, Isnaini Rodiyah ^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

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

Abstract. *The implementation of e-government through the E-Buddy application is one of the efforts undertaken by the Sidoarjo Regency Government to promote the digitalization of government administrative services, improve work effectiveness and efficiency, and support the implementation of electronic-based government. This study aims to analyze the implementation of e-government through E-Buddy in mail management at the Regional Secretariat of Sidoarjo Regency up to the village government level, based on George C. Edwards III's policy implementation theory, which encompasses communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving informants selected using purposive sampling, including E-Buddy administrators, officials and employees of the Regional Secretariat, and users at the village level. Data analysis was conducted through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that, in the communication dimension, policy dissemination has been supported by regulations, socialization, and assistance; however, technical understanding remains uneven, particularly at the village level. In terms of resources, the availability of administrators, budget, authority, and supporting facilities is considered adequate, although limitations remain in user competence and access, network disruptions, and integration issues with the Electronic Certification Center (BSrE). Regarding disposition, the commitment of leaders and administrators is relatively strong, while some personnel continue to rely on manual work practices when facing technical difficulties. In the bureaucratic structure dimension, the division of tasks and authority is clearly established; however, hierarchical verification and disposition processes, along with the absence of detailed and standardized E-Buddy operational procedures, particularly at the village level, remain obstacles. Therefore, strengthening personnel capacity, ensuring equitable access, improving infrastructure and system integration, fostering a digital work culture, and developing standardized operational procedures are necessary to optimize the implementation of e-government through E-Buddy in Sidoarjo Regency.*

Keywords - E-Government; E-Buddy; Policy Implementation; Edwards III; Village Government

Abstrak. *Implementasi e-government melalui aplikasi E-Buddy merupakan salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan administrasi pemerintahan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, serta mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi e-government melalui E-Buddy dalam pengelolaan surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo hingga tingkat desa berdasarkan teori George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara purposive sampling, meliputi administrator E-Buddy, pejabat dan pegawai Sekretariat Daerah, serta pengguna di tingkat desa. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi komunikasi, penyampaian kebijakan telah didukung regulasi, sosialisasi, dan pendampingan, tetapi pemahaman teknis belum merata, terutama di tingkat desa. Pada dimensi sumber daya, administrator, anggaran, kewenangan, dan sarana pendukung telah memadai, meskipun masih terdapat keterbatasan kompetensi dan akses pengguna, gangguan jaringan, serta kendala integrasi dengan BSrE. Pada dimensi disposisi, komitmen pimpinan dan administrator tergolong baik, tetapi sebagian aparatur masih menggunakan pola kerja manual saat menghadapi kendala teknis. Pada dimensi struktur birokrasi, pembagian tugas dan kewenangan telah jelas, namun verifikasi dan disposisi yang berjenjang serta belum tersedianya SOP E-*

Buddy yang rinci dan seragam, khususnya di tingkat desa, masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas aparatur, pemerataan akses, peningkatan infrastruktur dan integrasi sistem, penguatan budaya kerja digital, serta penyusunan SOP operasional untuk mengoptimalkan implementasi e-government melalui E-Buddy di Kabupaten Sidoarjo.

Kata Kunci - E-Government; E-Buddy; Implementasi Kebijakan; Edwards III; Pemerintahan Desa

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan bagian penting dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Arah kebijakan tersebut ditegaskan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menjadi salah satu landasan utama penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia dengan menempatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian integral dari proses pemerintahan. SPBE diarahkan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan melalui tata kelola, manajemen, dan layanan berbasis elektronik yang terintegrasi.

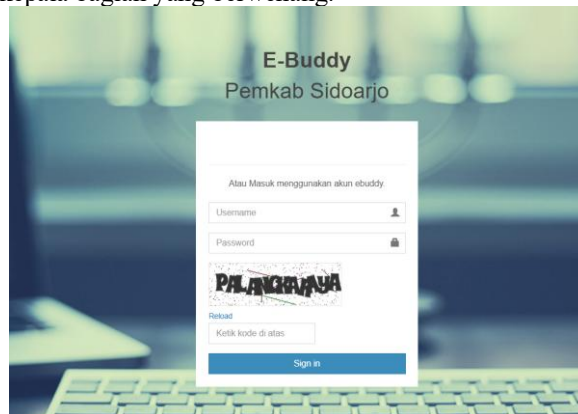
Dalam perkembangannya, kebijakan SPBE diperkuat melalui kebijakan nasional mengenai arsitektur SPBE. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional menegaskan pentingnya pembangunan dan pengembangan SPBE yang didasarkan pada arsitektur yang terintegrasi. Kebijakan tersebut memperkuat arah transformasi digital pemerintahan agar tidak berhenti pada penggunaan aplikasi secara parsial, tetapi berkembang menjadi penyelenggaraan pemerintahan digital yang terencana, terintegrasi, dan berkelanjutan. Penerapan SPBE mencakup berbagai proses penyelenggaraan pemerintahan, termasuk proses administrasi internal yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Digitalisasi administrasi pemerintahan diperlukan untuk meningkatkan kecepatan pemrosesan informasi, ketepatan pencatatan, kemudahan penelusuran dokumen, transparansi proses, serta akuntabilitas setiap tahapan pekerjaan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan kepada masyarakat, tetapi juga berkaitan dengan pembenahan proses kerja internal pemerintah, termasuk pengelolaan naskah dinas dan persuratan. Implementasi SPBE di Indonesia menunjukkan perkembangan yang positif. Berdasarkan United Nations E-Government Survey 2024, Indonesia menempati peringkat ke-64 dari 193 negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa, meningkat dari peringkat ke-77 pada tahun 2022. Indonesia juga untuk pertama kalinya masuk dalam kategori Very High E-Government Development Index (VHEGDI). Capaian tersebut menunjukkan adanya kemajuan dalam pembangunan pemerintahan digital sekaligus memperlihatkan bahwa transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi salah satu landasan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Pemerintah daerah dalam melaksanakan kewenangan tersebut didukung oleh perangkat daerah yang menjalankan fungsi pemerintahan sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Di antara perangkat daerah tersebut, Sekretariat Daerah memiliki posisi strategis dalam membantu kepala daerah menyusun kebijakan dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat daerah. Sekretariat Daerah memiliki peran penting sebagai unsur koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Fungsi koordinasi tersebut menempatkan Sekretariat Daerah sebagai penghubung antara kepala daerah dengan berbagai perangkat daerah dalam memastikan kebijakan dan arahan pimpinan dapat diterjemahkan serta dilaksanakan secara efektif. Oleh karena itu, kelancaran komunikasi dan administrasi antarsatuan kerja menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Menindaklanjuti kebijakan transformasi digital tersebut pada tingkat daerah, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menetapkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Peraturan tersebut menjadi dasar penyelenggaraan tata naskah dinas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, termasuk pengelolaan naskah dinas secara elektronik. Kebijakan daerah tersebut kemudian diwujudkan melalui pemanfaatan aplikasi E-Buddy sebagai sarana pengelolaan surat dan naskah dinas secara digital.

Administrasi surat-menyurat merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena surat berfungsi sebagai media komunikasi resmi, sumber informasi, sekaligus dokumen yang dapat menjadi bukti dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan. Pengelolaan surat masuk dan surat keluar meliputi penerimaan, pencatatan, verifikasi, pendistribusian, disposisi, penandatanganan, pengiriman, dan pengarsipan. Pengelolaan yang tertib dan efisien diperlukan agar setiap informasi dapat diterima oleh pejabat atau unit kerja yang berwenang secara tepat waktu serta dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pengelolaan surat secara manual menghadapi tuntutan untuk beralih menuju sistem elektronik. Digitalisasi persuratan dapat memberikan manfaat berupa percepatan proses administrasi, kemudahan penelusuran dokumen, pengurangan penggunaan kertas, peningkatan transparansi, serta tersedianya rekam jejak proses administrasi. Dalam konteks pemerintahan daerah dengan struktur organisasi yang kompleks dan volume persuratan yang tinggi, sistem

pengelolaan surat berbasis elektronik menjadi semakin penting untuk mendukung koordinasi dan efektivitas kerja antarperangkat daerah.

Sebagai bentuk penerapan digitalisasi administrasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan E-Buddy sebagai aplikasi naskah dinas berbasis elektronik. Aplikasi ini digunakan untuk mendukung pengelolaan surat secara terpadu, meliputi surat masuk, surat keluar, disposisi, verifikasi, persetujuan, penandatanganan elektronik, dan pengarsipan dokumen. Dengan adanya sistem tersebut, proses persuratan diharapkan dapat dilaksanakan secara lebih cepat, terstruktur, transparan, dan mudah ditelusuri. E-Buddy Sidoarjo telah diimplementasikan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2020. Penerapan aplikasi tersebut merupakan bentuk komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mendukung digitalisasi tata naskah dinas dan meningkatkan kualitas administrasi pemerintahan. Dalam praktiknya, keberadaan E-Buddy menjadi semakin penting pada Sekretariat Daerah karena lembaga tersebut memiliki fungsi koordinatif dan berperan dalam proses verifikasi surat yang berasal dari berbagai perangkat daerah sebelum diteruskan kepada kepala daerah, wakil kepala daerah, sekretaris daerah, asisten, maupun kepala bagian yang berwenang.



Gambar 1. Halaman Login Website E-Buddy

Sumber : Website E-Buddy

Kedudukan Sekretariat Daerah sebagai salah satu simpul koordinasi pemerintahan menyebabkan proses verifikasi dan distribusi surat membutuhkan kecepatan, ketelitian, dan ketepatan. Melalui E-Buddy, status surat dapat dipantau secara elektronik dan proses verifikasi dapat dilakukan sebelum surat diteruskan kepada pejabat yang berwenang. Digitalisasi disposisi juga memungkinkan arahan pimpinan terdokumentasi dalam sistem sehingga proses penerusan informasi dan penugasan dapat dilakukan secara lebih terstruktur.

Tingginya aktivitas persuratan di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat dari jumlah surat masuk, surat keluar, dan disposisi dalam beberapa tahun terakhir. Data tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan persuratan di Sekretariat Daerah membutuhkan sistem yang mampu mendukung volume pekerjaan yang besar dan proses administrasi yang melibatkan berbagai jenjang kewenangan.

Tabel 1. Rekapitulasi Surat Masuk dan Surat Keluar Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo

Tahun	Surat Masuk	Surat Keluar	Disposisi
2022	17.546	19.208	16.099
2023	18.576	18.488	87.007
2024	19.121	19.837	101.769

Sumber : Data Dashboard Global E-Buddy di Akun Admin Sekretariat Daerah

Realitas empiris menunjukkan bahwa implementasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo masih menghadapi berbagai permasalahan substansial yang perlu mendapatkan perhatian serius. Meskipun aplikasi E-Buddy telah ditetapkan sebagai sistem resmi pengelolaan tata naskah dinas elektronik, implementasinya belum berjalan secara optimal di seluruh perangkat daerah. Masih terdapat beberapa instansi, khususnya di tingkat desa dan satuan pendidikan, yang belum memanfaatkan E-Buddy secara maksimal dalam pengelolaan surat menyurat. Kondisi tersebut menyebabkan Sekretariat Daerah sebagai verifikator menerima surat dari OPD dalam berbagai format dan template tata naskah dinas yang tidak seragam, sehingga memperumit proses verifikasi dan penanganan dokumen.

Di tingkat desa, implementasi E-Buddy juga masih menghadapi berbagai kendala. Pengelolaan surat elektronik umumnya masih terpusat pada Kepala Desa, Sekretaris Desa, atau Kaur Tata Usaha yang telah memiliki akun E-Buddy, sedangkan sebagian perangkat desa, khususnya pegawai non-ASN yang baru diangkat, belum memiliki hak akses secara mandiri. Akibatnya, proses administrasi masih bergantung pada administrator desa, sehingga apabila administrator tidak berada di tempat atau sedang menangani pekerjaan lain, penyelesaian surat menjadi tertunda. Selain itu, kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan E-Buddy masih beragam karena belum seluruhnya memperoleh pelatihan yang memadai. Sebagian aparatur masih mengandalkan proses belajar mandiri atau pendampingan dari rekan kerja sehingga pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi belum merata. Dalam kondisi

tertentu, terutama ketika aplikasi mengalami gangguan atau jaringan internet tidak stabil, aparat desa masih menggunakan cara manual atau berkoordinasi melalui aplikasi WhatsApp agar pelayanan administrasi tetap berjalan, kemudian melakukan penginputan kembali ke dalam E-Buddy setelah sistem kembali normal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi administrasi digital di tingkat desa masih berada pada tahap adaptasi dan belum sepenuhnya menggantikan pola kerja konvensional.

Di sisi lain, Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo menghadapi volume surat masuk yang sangat tinggi, yaitu mencapai 19.121 surat pada tahun 2024, dengan rata-rata lebih dari 100 surat setiap hari yang sebagian besar memerlukan penanganan segera. Ketidaksesuaian format tata naskah dinas dari OPD maupun pemerintah desa menyebabkan administrator Sekretariat Daerah harus melakukan verifikasi berulang, menghubungi konseptor surat, bahkan melakukan perbaikan manual sebelum surat diteruskan kepada pimpinan. Kondisi ini semakin meningkatkan beban kerja Subbagian Tata Usaha Pimpinan dan Kepegawaian sebagai verifikator awal sebelum surat memperoleh persetujuan dari pimpinan sesuai ketentuan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020. Sebagai kantor pimpinan daerah, Sekretariat Daerah juga bertanggung jawab menangani disposisi surat dari Sekretaris Daerah maupun Asisten Sekretaris Daerah kepada kepala bagian dan kepala perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Proses administrasi yang berjenjang tersebut dirancang untuk menjamin akuntabilitas, namun di sisi lain menjadi rentan terhadap keterlambatan apabila terdapat ketidaksesuaian tata naskah, keterlambatan verifikasi, atau hambatan teknis pada aplikasi. Akibatnya, penyampaian informasi penting seperti undangan rapat, surat koordinasi, maupun dokumen yang memerlukan tindak lanjut segera menjadi kurang tepat waktu sehingga berdampak pada efektivitas koordinasi pemerintahan.

Permasalahan lain yang ditemukan dalam implementasi E-Buddy adalah aplikasi yang masih sering berjalan lambat bahkan tidak dapat diakses sehingga menghambat proses pembuatan, verifikasi, penandatanganan, maupun disposisi surat. Selain itu, hingga saat penelitian dilakukan belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur penggunaan E-Buddy secara rinci sehingga pelaksanaan operasional di lapangan masih banyak bergantung pada pemahaman masing-masing administrator. Sistem jaringan juga belum sepenuhnya stabil karena masih sering mengalami pemeliharaan maupun latensi yang tinggi. Sebagai instansi yang berperan sebagai verifikator surat dari seluruh perangkat daerah, kondisi tersebut sangat memengaruhi responsivitas Sekretariat Daerah dalam meneruskan surat kepada pimpinan, terutama untuk surat yang bersifat mendesak.

Kendala lain juga ditemukan pada integrasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) yang belum berjalan secara optimal. Dalam beberapa kondisi, proses penandatanganan elektronik tidak dapat dilakukan karena kendala teknis sehingga penyelesaian surat menjadi tertunda. Di samping itu, ketidakkonsistenan penggunaan template tata naskah dinas oleh perangkat daerah maupun pemerintah desa menyebabkan administrator Sekretariat Daerah harus melakukan koreksi berulang sebelum surat diteruskan kepada pimpinan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya diikuti dengan kepatuhan terhadap standar tata naskah dinas. Permasalahan berikutnya adalah masih rendahnya adaptasi teknologi pada sebagian aparat, terutama di tingkat desa. Sebagian pegawai masih lebih nyaman menyusun surat secara manual menggunakan aplikasi pengolah kata, sementara penggunaan E-Buddy dilakukan setelah dokumen selesai disusun. Bahkan, beberapa pimpinan perangkat daerah masih mengalami kesulitan dalam melakukan penandatanganan maupun disposisi surat secara digital sehingga proses administrasi sering mengalami keterlambatan. Selain itu, mekanisme verifikasi surat keluar yang harus melalui beberapa jenjang persetujuan juga menyebabkan waktu penerbitan surat menjadi lebih panjang karena setiap tahapan bergantung pada persetujuan pejabat yang berwenang.

Penelitian terdahulu telah mengidentifikasi berbagai hambatan dan tantangan yang signifikan dalam pelaksanaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Khofifatul Ummah (2023) terhadap implementasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan menggunakan pendekatan implementasi kebijakan dengan menganalisis empat dimensi kritis, yaitu komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan struktur birokrasi. Temuan penelitian ini mengidentifikasi bahwa implementasi E-Buddy menghadapi hambatan substansial dalam keempat dimensi tersebut, yang mengakibatkan belum optimalnya pelaksanaan aplikasi di tingkat desa dan menjadi indikasi bahwa hambatan serupa mungkin juga terjadi di institusi lain. Penelitian yang sejalan dengan temuan tersebut dilakukan oleh Ayum Hanifah dan Riris Dwi Rachmawati (2024), yang menemukan bahwa masih terdapat ketidakkonsistenan dalam penggunaan E-Buddy antar institusi, kurangnya pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur sistem yang tersedia, dan berbagai hambatan teknis operasional yang mengganggu alur kerja pengelolaan surat. Laporan penelitian dari Mukhammad Ulil Albab (2024) mengungkapkan bahwa ketidakstabilan jaringan internet yang sering menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses atau berjalan dengan lambat, serta keterbatasan kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan sistem digital menjadi faktor penghambat utama yang sangat signifikan. Sejalan dengan itu, sistem E-Buddy masih menghadapi tantangan serius dalam hal integrasi dengan sistem informasi lain seperti sistem penandatanganan digital BSRE, serta keselarasan operasional antar organisasi perangkat daerah yang belum tercapai secara optimal.

Teori George C. Edwards III menganalisis keberhasilan implementasi kebijakan publik melalui empat dimensi utama yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi menekankan kejelasan instruksi dan konsistensi pesan dari pembuat kebijakan. Sumber daya mencakup ketersediaan personel terlatih,

infrastruktur teknologi, dan anggaran memadai. Disposisi mengukur komitmen pelaksana terhadap tujuan kebijakan, sementara struktur birokrasi menilai fragmentasi organisasi dan koordinasi antarunit. Keempat dimensi ini saling berinteraksi, di mana kelemahan satu dimensi dapat melemahkan efektivitas implementasi secara keseluruhan. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi e-government melalui aplikasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi aplikasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai penanggung jawab dan verifikator pengelolaan tata naskah dinas elektronik, serta pada beberapa pemerintah desa sebagai pengguna aplikasi E-Buddy, dengan waktu penelitian berlangsung pada Oktober 2025 hingga Juli 2026. Fokus penelitian mengacu pada teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, serta data sekunder yang berasal dari Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020, dokumen implementasi E-Buddy, laporan administrasi persuratan, serta berbagai literatur yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam implementasi E-Buddy. Informan penelitian terdiri atas Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, Kepala Bagian Umum, Kepala Subbagian Tata Usaha Pimpinan dan Kepegawaian Sekretariat Daerah, Administrator E-Buddy Sekretariat Daerah, Kepala Tata Usaha di tingkat desa, serta pegawai administrasi desa yang menggunakan aplikasi E-Buddy dalam pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi empat tahapan, yaitu (1) pengumpulan data, dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan E-Buddy; (2) reduksi data, dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, dan mengelompokkan data yang relevan berdasarkan empat dimensi teori George C. Edwards III; (3) penyajian data, dilakukan dengan menyusun hasil reduksi data dalam bentuk uraian naratif sehingga hubungan dan pola temuan penelitian dapat dipahami secara sistematis; dan (4) penarikan kesimpulan, dilakukan dengan menginterpretasikan temuan penelitian berdasarkan teori George C. Edwards III dan menghubungkannya dengan kondisi empiris serta penelitian terdahulu untuk memperoleh kesimpulan mengenai implementasi E-Buddy.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi pengelolaan surat melalui aplikasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo berlangsung di tengah tuntutan reformasi birokrasi, kebijakan SPBE, dan kebutuhan praktis untuk mengatasi beban kerja administrasi yang sangat tinggi. Rekapitulasi surat menunjukkan bahwa pada periode 2022–2024, jumlah surat masuk berada pada kisaran 17.546–19.121 surat per tahun, surat keluar 18.488–19.837 surat, dan disposisi mencapai 101.769 pada tahun 2024, yang menggambarkan intensitas dan kompleksitas pengelolaan surat di Sekretariat Daerah sebagai instansi verifikator dan koordinator lintas OPD. Dalam kondisi seperti ini, efektivitas implementasi E-Buddy menjadi sangat menentukan kelancaran koordinasi pemerintahan daerah dan kualitas tata kelola administrasi surat menyurat. Implementasi E-Buddy tidak hanya berlangsung pada tingkat Sekretariat Daerah, tetapi melibatkan beberapa tingkatan pemerintahan, mulai dari Sekretariat Daerah, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), kecamatan, hingga pemerintahan desa.

Pada level desain kebijakan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengambil langkah progresif dengan mengembangkan sistem Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan mengintegrasikannya ke dalam platform E-Buddy sejak tahun 2020, sebagai bagian dari tuntutan reformasi birokrasi dan digitalisasi tata kelola pemerintahan. Namun, temuan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara desain kebijakan dan praktik implementasi, terutama di tingkat desa yang belum mengaplikasikan E-Buddy secara optimal sehingga pengelolaan surat masih didominasi pola manual dan template yang tidak seragam. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan tersebut, analisis dilakukan menggunakan kerangka teori George C. Edwards III yang mencakup empat dimensi yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Setiap dimensi dianalisis melalui sedikitnya dua sub-indikator, dengan menggabungkan data primer (wawancara informan) dan data sekunder (kebijakan, pedoman, dan penelitian terdahulu), kemudian diinterpretasikan dan disandingkan dengan teori dan temuan sebelumnya.

A. Komunikasi

Menurut George C. Edwards III, komunikasi merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Kebijakan hanya dapat dilaksanakan secara efektif apabila pesan yang disampaikan kepada

pelaksana dapat diterima dengan baik, dipahami secara jelas, dan dilaksanakan secara konsisten. Edwards III membagi dimensi komunikasi ke dalam tiga indikator utama, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Ketiga indikator tersebut menjadi dasar analisis implementasi E-Buddy dalam penelitian ini.

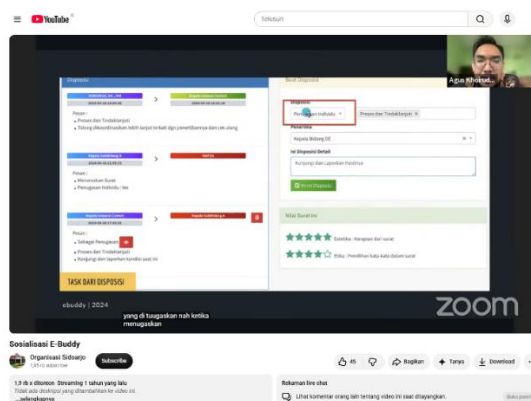
Transmisi merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada seluruh pelaksana. Dalam implementasi E-Buddy, proses transmisi dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah selaku admin E-buddy kabupaten melalui berbagai bentuk sosialisasi, bimbingan teknis, rapat koordinasi baik secara tatap muka ataupun melalui Zoom Meeting serta siaran langsung melalui YouTube. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Larangan yang menjelaskan bahwa penyampaian informasi mengenai penggunaan aplikasi E-Buddy dilakukan secara berjenjang melalui administrator yang telah mengikuti sosialisasi dari Bagian Organisasi.

"Setiap ada informasi atau pembaruan dari Bagian Organisasi Setda, biasanya yang mengikuti sosialisasi atau bimbingan teknis adalah admin desa atau Sekretaris Desa. Setelah itu informasi tersebut kami sampaikan kembali kepada perangkat desa yang menggunakan E-Buddy dalam pekerjaan sehari-hari. Jadi tidak semua perangkat mengikuti sosialisasi secara langsung"

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kaur TU Desa Larangan, yang menyatakan bahwa:

"Kalau ada perubahan fitur atau cara penggunaan aplikasi, kami biasanya mendapatkan penjelasan dari admin desa atau Sekretaris Desa. Selanjutnya kami mengikuti arahan tersebut ketika mengelola surat melalui E-Buddy."

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mekanisme transmisi komunikasi tersebut telah mampu memperkenalkan E-Buddy kepada seluruh perangkat daerah. Namun demikian, efektivitas penyampaian informasi belum sepenuhnya merata. Pada tingkat desa, sebagian besar perangkat desa masih memperoleh informasi melalui Kaur TU ataupun admin desa, bukan secara langsung dari penyelenggara E-Buddy. Kondisi tersebut menyebabkan pemahaman mengenai fitur maupun prosedur penggunaan E-Buddy sangat bergantung kepada kemampuan admin desa dalam meneruskan informasi.



Gambar 2. Sosialisasi E-Buddy yang Disiarkan melalui YouTube

Sumber : Akun Youtube Bagian Organisasi Sekretariat Daerah

Selain itu, komunikasi operasional sehari-hari lebih banyak dilakukan melalui grup WhatsApp dibandingkan menggunakan fitur komunikasi yang tersedia di dalam aplikasi. Bahkan fitur chat internal E-Buddy yang sebelumnya dirancang sebagai media komunikasi antar pengguna sudah tidak lagi dimanfaatkan karena rendahnya respons pengguna. Akibatnya, penyelesaian kendala teknis lebih banyak bergantung pada komunikasi informal melalui WhatsApp maupun telepon.

Menurut Edwards III, kejelasan merupakan kondisi ketika isi kebijakan dapat dipahami secara utuh oleh para pelaksana sehingga tidak menimbulkan multitafsir dalam pelaksanaannya. Kejelasan kebijakan tidak hanya berkaitan dengan keberadaan regulasi, tetapi juga bagaimana aturan tersebut diterjemahkan ke dalam prosedur operasional yang mudah dipahami oleh seluruh pelaksana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Buddy di Kabupaten Sidoarjo telah memiliki dasar hukum yang jelas melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik. Regulasi tersebut mengatur tata cara penyusunan surat dinas, mekanisme verifikasi, penggunaan tanda tangan elektronik, disposisi surat, serta pengarsipan dokumen elektronik. Keberadaan regulasi tersebut memberikan legitimasi bahwa penggunaan E-Buddy merupakan kebijakan resmi yang wajib diterapkan oleh seluruh perangkat daerah.

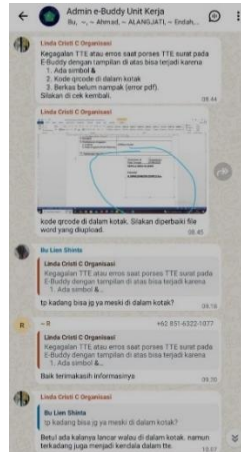
Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu perangkat desa di Desa Sidokerto, yang menjelaskan bahwa meskipun aparaturnya mengetahui E-Buddy dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020, pelaksanaan sehari-hari lebih banyak mengacu pada arahan dari pimpinan dan admin E-Buddy di desa.

"Kami mengetahui bahwa penggunaan E-Buddy mengacu pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020. Namun, dalam pelaksanaannya kami lebih sering mengikuti arahan dari Sekretaris Desa atau admin E-Buddy karena

lebih mudah dipahami dibandingkan membaca peraturan secara langsung. Jika ada kendala, biasanya kami bertanya kepada admin desa"

Hal senada disampaikan oleh Kaur TU Desa Sidokerto, yang menyatakan bahwa:

"Sampai saat ini belum ada SOP teknis yang menjelaskan secara rinci langkah-langkah penggunaan E-Buddy di tingkat desa. Kami biasanya bekerja berdasarkan petunjuk dari grup admin E-Buddy kabupaten atau mengikuti kebiasaan yang sudah berjalan, misalnya untuk penomoran surat, disposisi elektronik, maupun penggunaan tanda tangan digital"



Gambar 3. Tangkapan Gambar Penginformasian Tata Naskah Dinas E-Buddy

Sumber : Akun WhatsApp Admin E-Buddy Desa

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kejelasan regulasi pada tingkat kebijakan belum sepenuhnya diikuti oleh kejelasan prosedur operasional di tingkat pelaksana. Aparatur desa mengakui bahwa mereka memahami Peraturan Bupati sebagai dasar hukum penggunaan E-Buddy, namun dalam praktik sehari-hari mereka lebih banyak mengikuti arahan dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, maupun administrator dibandingkan membaca regulasi secara langsung. Selain itu, sebagian besar desa belum memiliki pedoman teknis maupun SOP rinci yang menjelaskan langkah demi langkah penggunaan aplikasi, khususnya terkait proses penomoran surat, alur disposisi elektronik, dan mekanisme penggunaan tanda tangan digital.

Edwards III menjelaskan bahwa selain komunikasi harus jelas, penyampaian kebijakan juga harus dilakukan secara konsisten. Konsistensi berarti bahwa isi kebijakan, arahan pimpinan, maupun prosedur pelaksanaan tidak berubah-ubah sehingga pelaksana memiliki kepastian dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah secara konsisten menetapkan E-Buddy sebagai media resmi dalam pengelolaan surat dinas sejak diberlakukannya Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020. Komitmen tersebut tercermin dari kebijakan yang mewajibkan seluruh perangkat daerah untuk menggunakan aplikasi E-Buddy dalam penyelenggaraan administrasi persuratan. Selain itu, Bagian Organisasi selaku administrator E-Buddy di tingkat kabupaten secara berkelanjutan melaksanakan pendampingan teknis serta kegiatan sosialisasi guna mendukung optimalisasi implementasi aplikasi tersebut.

Implementasi E-Buddy masih menghadapi sejumlah kendala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa perangkat daerah dan pemerintah desa masih menerapkan mekanisme administrasi secara manual atau memanfaatkan aplikasi WhatsApp sebagai media komunikasi ketika terjadi gangguan jaringan maupun kendala pada proses penandatanganan elektronik. Kondisi tersebut mengakibatkan proses administrasi persuratan belum sepenuhnya dilaksanakan melalui E-Buddy, sehingga tujuan digitalisasi tata naskah dinas sebagai upaya mewujudkan tata kelola administrasi yang terintegrasi dan efisien belum dapat dicapai secara optimal.

Sekretaris Desa Sidokerto menjelaskan bahwa pemerintah desa pada prinsipnya selalu menggunakan aplikasi E-Buddy sebagai media resmi pengelolaan surat sesuai ketentuan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Namun, dalam kondisi tertentu, proses administrasi masih dilakukan secara manual apabila aplikasi mengalami kendala teknis.

"Pada dasarnya semua surat dinas kami proses melalui E-Buddy karena memang sudah menjadi ketentuan dari Pemerintah Kabupaten. Akan tetapi, apabila aplikasi mengalami gangguan, server lambat, atau tanda tangan elektronik belum dapat diproses, kami biasanya berkoordinasi melalui WhatsApp terlebih dahulu agar penyelesaian surat yang sifatnya mendesak tidak terlambat"

Pegawai administrasi Desa Larangan juga menyampaikan bahwa:

"Pelatihan memang pernah dilaksanakan, tetapi belum dilakukan secara rutin. Ketika ada pembaruan fitur aplikasi, kami lebih sering bertanya kepada admin atau belajar langsung saat menggunakannya."

Selain itu, masih ditemukan ketidakconsistenan penggunaan fitur aplikasi. Beberapa fitur seperti chat internal yang telah disediakan dalam sistem tidak lagi dapat dimanfaatkan oleh pengguna sehingga komunikasi lebih banyak

berlangsung melalui media eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan penggunaan E-Buddy bersifat wajib, implementasi teknis di lapangan masih bergantung pada kebiasaan masing-masing organisasi.

Tabel 2. Frekuensi Pelatihan/Sosialisasi E-Buddy di Tingkat Desa

Tahun	Bentuk Kegiatan	Frekuensi Pelatihan	Frekuensi Ideal
2022	Bimtek/Sosialisasi via Zoom/Youtube	1 kali/tahun	2-3 kali/tahun
2023		1 kali/tahun	2-3 kali/tahun
2024		1 kali/tahun	2-3 kali/tahun

Sumber: Data Primer Penelitian

Data penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan dan sosialisasi baru dilaksanakan sekitar satu kali setiap tahun, sedangkan seharusnya pelatihan dilakukan secara berkala agar mampu mengikuti perkembangan fitur aplikasi dan meningkatkan literasi digital aparatur. Frekuensi pelatihan yang relatif rendah menyebabkan sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan seluruh fitur E-Buddy secara optimal.

Berdasarkan ketiga indikator komunikasi menurut George C. Edwards III, implementasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan telah memiliki landasan normatif yang kuat melalui Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020 dan berbagai kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Bagian Organisasi. Akan tetapi, komunikasi masih menghadapi kendala pada aspek transmisi, kejelasan prosedural, dan konsistensi implementasi. Jalur komunikasi masih didominasi oleh media informal, pemahaman pengguna belum merata karena belum tersedia SOP teknis yang seragam, serta penggunaan aplikasi belum dilakukan secara konsisten oleh seluruh pelaksana ketika menghadapi kendala teknis.

Dengan demikian, berdasarkan teori George C. Edwards III, dimensi komunikasi dalam implementasi E-Buddy dapat dikategorikan cukup efektif, tetapi belum optimal. Komunikasi kebijakan telah mampu menyampaikan tujuan implementasi kepada pelaksana, namun belum sepenuhnya menghasilkan kesamaan pemahaman dan keseragaman tindakan di seluruh tingkatan organisasi. Oleh karena itu, penguatan komunikasi melalui penyusunan SOP teknis, optimalisasi fitur komunikasi dalam aplikasi, dan evaluasi berkala terhadap proses sosialisasi menjadi langkah strategis untuk meningkatkan keberhasilan implementasi E-Buddy. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hermin (2025) yang menunjukkan bahwa ketiadaan SOP yang jelas menyebabkan variasi praktik administrasi di tingkat pelaksana, sehingga komunikasi kebijakan belum dapat diimplementasikan secara seragam.

B. Sumber Daya

Menurut George C. Edwards III, sumber daya merupakan faktor yang menentukan kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Meskipun komunikasi telah berlangsung dengan baik, implementasi kebijakan tidak akan berjalan secara efektif apabila organisasi tidak memiliki sumber daya yang memadai. Edwards III menjelaskan bahwa sumber daya meliputi sumber daya manusia, informasi, kewenangan, anggaran, serta fasilitas pendukung yang diperlukan agar pelaksana mampu menjalankan kebijakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, dimensi sumber daya dianalisis melalui empat indikator, yaitu sumber daya manusia, anggaran, kewenangan, dan sarana prasarana teknologi informasi.

Sumber daya manusia merupakan elemen utama dalam implementasi E-Buddy karena keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam mengoperasikan aplikasi. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menetapkan administrator E-Buddy pada tingkat kabupaten, OPD, kecamatan, hingga desa. Di lingkungan Sekretariat Daerah, administrator memiliki tugas melakukan verifikasi surat, memberikan pendampingan teknis, serta memastikan kesesuaian tata naskah dinas sebelum surat diteruskan kepada pimpinan. Struktur tersebut menunjukkan bahwa secara organisasi telah tersedia sumber daya manusia yang bertanggung jawab terhadap operasional aplikasi.

Pegawai administrasi Desa Larangan menjelaskan bahwa penggunaan E-Buddy di tingkat desa masih bergantung pada aparatur yang telah memiliki akun dan pengalaman menggunakan aplikasi.

"Di Desa Larangan, penggunaan E-Buddy lebih banyak dilakukan oleh Kepala Desa, Sekretaris Desa, atau pegawai yang sudah memiliki akun. Pegawai yang baru biasanya belajar dari rekan kerja karena belum semua mengikuti pelatihan resmi, sehingga pemahaman penggunaan aplikasi diperoleh dari pendampingan dan pengalaman sehari-hari."

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia belum merata pada seluruh tingkatan organisasi. Pada tingkat desa, penggunaan aplikasi masih didominasi oleh Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Kepala Urusan Tata Usaha yang memiliki akun E-Buddy. Sementara itu, perangkat desa yang baru diangkat, khususnya yang berstatus non-ASN, belum memperoleh akun tersendiri sehingga masih bergantung pada administrator desa. Selain itu, sebagian besar aparatur baru belum pernah mengikuti pelatihan resmi mengenai penggunaan E-Buddy dan lebih banyak mempelajari aplikasi melalui proses belajar mandiri maupun transfer pengetahuan dari pegawai sebelumnya. Kondisi tersebut mengakibatkan kemampuan pengguna sangat dipengaruhi oleh pengalaman individu, bukan melalui sistem pengembangan kompetensi yang terstruktur.

Anggaran merupakan sumber daya yang berfungsi mendukung seluruh proses implementasi kebijakan, mulai dari pengembangan sistem, pemeliharaan aplikasi, pelaksanaan pelatihan, hingga penyediaan infrastruktur teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengalokasikan anggaran pengembangan E-Buddy melalui perangkat daerah yang berwenang. Alokasi tersebut digunakan untuk pengembangan aplikasi, pemeliharaan sistem, penyelenggaraan sosialisasi, serta kerja sama dengan pengembang aplikasi.

Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah menyampaikan bahwa implementasi E-Buddy telah memberikan efisiensi terhadap belanja operasional administrasi persuratan.

"Setelah E-Buddy diterapkan, penggunaan kertas, ATK, biaya penggandaan dokumen, serta pengiriman surat secara manual berkurang cukup signifikan. Dari hasil evaluasi internal, Tingkat efisiensi anggaran yang diperoleh sangat tinggi sejak aplikasi ini diimplementasikan"

Pegawai administrasi Desa Larangan menjelaskan, meskipun implementasi E-Buddy memberikan manfaat dalam efisiensi administrasi, masih terdapat beberapa kendala teknis yang memerlukan dukungan anggaran lebih lanjut.

"Aplikasi E-Buddy sangat membantu karena proses surat menjadi lebih cepat dan penggunaan kertas jauh berkurang. Namun, kami masih sering mengalami kendala ketika jaringan internet tidak stabil atau aplikasi lambat diakses, sehingga kami berharap ada peningkatan kapasitas server dan perbaikan sistem agar pelayanan administrasi dapat berjalan lebih lancar"

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan E-Buddy mampu menghasilkan efisiensi anggaran yang cukup signifikan melalui pengurangan penggunaan kertas, alat tulis kantor (ATK), biaya pencetakan dokumen, serta pengiriman surat secara manual. Tingkat efisiensi tersebut sangat tinggi sejak implementasi aplikasi dimulai. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi tata naskah dinas tidak hanya meningkatkan efektivitas administrasi, tetapi juga memberikan manfaat ekonomi bagi pemerintah daerah.

2.6		Sub Bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika	11.300.000,00	2.663.500,00
2.6.3		Pengelolaan dan Pembuatan Jaringan/Instalasi Komu	11.300.000,00	2.663.500,00
2.6.3	5.2.	Belanja Barang dan Jasa	5.300.000,00	0,00
2.6.3	5.2.5.	Belanja Operasional Perkantoran	5.300.000,00	0,00
2.6.3	5.2.5.05.	Belanja Jasa Langganan Internet	5.300.000,00	0,00
2.6.3	5.3.	Belanja Modal	6.000.000,00	2.663.500,00
2.6.3	5.3.8.	Belanja Modal Jaringan/Instalasi	6.000.000,00	2.663.500,00
2.6.3	5.3.8.04.	Belanja Modal Jaringan/Instalasi - Sewa Peralatan	6.000.000,00	2.663.500,00

Gambar 4. Alokasi Anggaran Pengelolaan dan Pemeliharaan Jaringan Desa Larangan

Sumber : Data Primer Penelitian

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa alokasi anggaran masih perlu diarahkan pada aspek yang lebih strategis, khususnya peningkatan kapasitas server, penguatan jaringan internet, pengembangan fitur aplikasi, serta penyempurnaan integrasi dengan sistem Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE). Gangguan sistem yang masih sering terjadi menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan anggaran belum sepenuhnya mampu mengatasi seluruh kebutuhan implementasi.

Selain sumber daya manusia dan anggaran, Edwards III menegaskan bahwa pelaksana kebijakan harus memiliki kewenangan yang jelas agar mampu melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya. Kewenangan yang jelas akan menghindarkan terjadinya tumpang tindih tugas maupun ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan.

Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, menjelaskan bahwa kewenangan penggunaan E-Buddy telah diatur berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja.

"Pengelolaan E-Buddy sudah memiliki pembagian kewenangan yang jelas. Bagian Organisasi bertugas sebagai administrator utama, sedangkan pada masing-masing perangkat daerah dan desa telah ditunjuk administrator yang bertanggung jawab mengelola operasional aplikasi. Sebelum surat diteruskan kepada pimpinan, administrator terlebih dahulu melakukan pemeriksaan kesesuaian tata naskah dinas agar proses administrasi berjalan sesuai ketentuan"

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Buddy telah didukung oleh pembagian kewenangan yang relatif jelas. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah bertindak sebagai penanggung jawab utama pengelolaan aplikasi, sedangkan administrator pada setiap OPD, kecamatan, dan desa bertanggung jawab terhadap operasional penggunaan aplikasi di unit kerja masing-masing. Di lingkungan Sekretariat Daerah, administrator memiliki kewenangan melakukan verifikasi terhadap format surat sebelum diteruskan kepada pimpinan untuk memperoleh disposisi maupun tanda tangan elektronik.

Sementara itu, salah satu pegawai di Desa Larangan menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan sehari-hari penggunaan aplikasi masih bergantung pada administrator desa.

"Di tingkat desa, penggunaan E-Buddy masih lebih banyak dilakukan oleh Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan administrator yang memiliki akun. Pegawai lain, terutama yang belum memiliki hak akses, masih harus meminta bantuan administrator ketika menginput atau memproses surat sehingga terkadang proses administrasi menjadi lebih lama apabila administrator sedang tidak berada di tempat"

Walaupun pembagian kewenangan telah ditetapkan, penelitian menemukan bahwa kewenangan penggunaan aplikasi masih terpusat pada pejabat tertentu. Aparatur non-ASN umumnya belum memiliki akses langsung terhadap sistem sehingga harus bergantung pada administrator desa. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi menjadi kurang fleksibel serta meningkatkan ketergantungan terhadap individu tertentu.

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor yang menentukan keberlangsungan implementasi kebijakan berbasis teknologi informasi.

Kaur TU Desa Sidokerto menjelaskan bahwa gangguan sistem terkadang memengaruhi kelancaran pelayanan administrasi di tingkat desa.

"Ketika jaringan internet kurang stabil atau aplikasi E-Buddy mengalami gangguan, proses pengiriman surat dan penandatanganan elektronik menjadi tertunda. Dalam kondisi seperti itu, kami biasanya melakukan koordinasi terlebih dahulu melalui WhatsApp sambil menunggu sistem kembali normal, kemudian seluruh dokumen tetap diinput ke dalam E-Buddy setelah aplikasi dapat digunakan kembali."

Kepala Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, menjelaskan bahwa Sekretariat Daerah telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk menunjang implementasi E-Buddy, seperti komputer, scanner, printer, dan jaringan internet yang digunakan dalam pengelolaan surat elektronik.

"Secara umum sarana dan prasarana untuk mendukung penggunaan E-Buddy sudah tersedia. Setiap unit kerja telah dilengkapi dengan komputer, printer, scanner, dan akses internet sehingga proses administrasi persuratan dapat dilakukan secara elektronik. Fasilitas tersebut sangat membantu percepatan pengelolaan surat dibandingkan sistem manual"

Berdasarkan hasil penelitian, Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo telah memiliki fasilitas pendukung berupa komputer, jaringan internet, printer, scanner, serta perangkat pendukung lain yang digunakan dalam pengelolaan surat elektronik. Keberadaan fasilitas tersebut memungkinkan proses digitalisasi dokumen berlangsung lebih cepat, terutama dalam mengubah surat manual menjadi dokumen elektronik sebelum diproses melalui E-Buddy.



Gambar 5. Fasilitas Sarana Admin E-Buddy di Sekretariat Daerah

Sumber : Data Primer Penelitian

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa kualitas infrastruktur teknologi informasi masih menjadi salah satu hambatan utama implementasi. Gangguan jaringan internet, kapasitas server yang belum optimal, serta integrasi sistem dengan BSrE yang masih sering mengalami kendala menyebabkan proses verifikasi maupun penandatanganan elektronik belum berjalan secara lancar. Kondisi tersebut tidak hanya memperlambat proses administrasi, tetapi juga mendorong sebagian pengguna kembali menggunakan mekanisme manual maupun komunikasi melalui aplikasi pesan instan ketika sistem mengalami gangguan.

Berdasarkan analisis terhadap teori George C. Edwards III, dimensi sumber daya dalam implementasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kondisi cukup memadai, namun belum sepenuhnya optimal. Pemerintah daerah telah menyediakan administrator, anggaran, pembagian kewenangan, dan fasilitas pendukung sebagai prasyarat implementasi kebijakan. Akan tetapi, masih terdapat kesenjangan kompetensi aparatur, keterbatasan akses pengguna, belum optimalnya alokasi anggaran untuk penguatan infrastruktur digital, serta kendala pada jaringan internet dan integrasi BSrE.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi E-Buddy tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sumber daya, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan sumber daya tersebut. Dalam perspektif Edwards III, kelemahan pada salah satu komponen sumber daya akan memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Khofifatul Ummah (2023) yang menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan anggaran, kejelasan pembagian kewenangan, serta ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai. Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparatur, pemerataan hak akses, dan peningkatan kualitas infrastruktur digital menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas implementasi E-Buddy.

C. Disposisi

Menurut George C. Edwards III, disposisi merupakan sikap, komitmen, kemauan, dan tingkat penerimaan pelaksana terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Meskipun komunikasi telah berjalan dengan baik dan sumber

daya telah tersedia, implementasi kebijakan tidak akan berhasil apabila pelaksana tidak memiliki komitmen maupun kemauan untuk menjalankan kebijakan tersebut secara konsisten. Edwards III menjelaskan bahwa disposisi dapat dianalisis melalui beberapa indikator, di antaranya komitmen pelaksana terhadap tujuan kebijakan, tingkat penerimaan terhadap perubahan, serta motivasi dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, pada implementasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, dimensi disposisi dianalisis melalui dua indikator utama, yaitu komitmen pimpinan dan administrator, serta sikap aparatur sebagai pelaksana kebijakan.

Komitmen pimpinan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan karena pimpinan memiliki kewenangan dalam mengarahkan, mengawasi, dan memastikan bahwa kebijakan dijalankan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam implementasi E-Buddy, komitmen tersebut tercermin dari diterbitkannya Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik, penetapan Bagian Organisasi sebagai administrator utama aplikasi, serta integrasi E-Buddy sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Langkah tersebut menunjukkan adanya keseriusan pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital pengelolaan administrasi persuratan.

Selain itu Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah juga menyampaikan dalam wawancara sebagai berikut : *“Saya melihat pimpinan di desa baik Kades ataupun Sekdes umumnya mendukung penggunaan E-Buddy karena memahami bahwa aplikasi ini merupakan kebijakan resmi kabupaten dan diperlukan untuk pengelolaan surat yang terdokumentasi dan tertib. Bentuk dukungan yang nampak seperti memberi arahan agar surat penting diunggah ke E-Buddy, memfasilitasi keikutsertaan perangkat desa dalam bimtek, dan melakukan komunikasi dengan kecamatan atau admin E-Buddy tingkat kabupaten ketika terjadi gangguan sistem. Di beberapa kesempatan, pimpinan atau kades yang aktif memberi contoh disposisi atau tanda tangan digital melalui E-Buddy, sehingga hal tersebut terbukti meningkatkan kepercayaan perangkat terhadap sistem dan mendorong penggunaan fitur E-Buddy secara lebih konsisten.”*

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pimpinan di lingkungan Sekretariat Daerah maupun pemerintah desa secara umum memberikan dukungan terhadap penggunaan E-Buddy. Dukungan tersebut diwujudkan melalui pemberian arahan kepada aparatur agar seluruh surat dinas diproses melalui aplikasi, memfasilitasi keikutsertaan pegawai dalam kegiatan bimtek, serta melakukan koordinasi dengan administrator kabupaten ketika terjadi gangguan sistem. Selain itu, beberapa pimpinan telah memberikan contoh secara langsung dengan menggunakan fitur disposisi dan tanda tangan elektronik sehingga mampu meningkatkan kepercayaan bawahan terhadap penggunaan aplikasi.

Admin E-Buddy Sekretariat Daerah dalam wawancara menyampaikan bahwa:

“Surat masuk yang ada di Sekretariat Daerah ini sifatnya krusial, karena ditujukan kepada pimpinan birokrasi tertinggi selaku pemangku kebijakan di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, meliputi Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Asisten Sekretariat Daerah, Staff Ahli Bupati, serta Kepala Bagian di Sekretariat Daerah, sehingga surat yang masuk perlu dicek dan teliti kembali sebelum diteruskan kepada pimpinan. Karena, apabila surat yang dinaikkan tidak sesuai itu akan menjadi tanggung jawab TU selaku admin E-Buddy”.



Gambar 6. Tangkapan Layar Admin E-Buddy Sekretariat Daerah Melakukan Verifikasi Surat
Sumber : Akun WhatsApp Admin E-Buddy Sekretariat Daerah

Komitmen yang sama juga ditunjukkan oleh administrator E-Buddy di Sekretariat Daerah. Administrator tidak hanya bertugas melakukan verifikasi administrasi, tetapi juga memastikan bahwa setiap surat yang diteruskan kepada Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, maupun pejabat lainnya telah sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas. Tanggung jawab tersebut menunjukkan bahwa administrator memiliki komitmen tinggi dalam menjaga kualitas administrasi pemerintahan sekaligus mendukung kelancaran implementasi E-Buddy.

Selain komitmen pimpinan, Edwards III menegaskan bahwa sikap aparatur sebagai pelaksana kebijakan juga menentukan keberhasilan implementasi. Sikap tersebut mencerminkan tingkat penerimaan, kemauan, serta kesiapan aparatur dalam menjalankan kebijakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur di lingkungan Sekretariat Daerah, OPD, maupun pemerintah desa pada umumnya memahami manfaat penggunaan E-Buddy. Mereka menilai bahwa aplikasi mampu mempercepat proses administrasi, mempermudah pencarian arsip, meningkatkan keamanan dokumen, serta memungkinkan proses penandatanganan dilakukan secara elektronik tanpa harus mempertemukan pejabat secara langsung. Manfaat tersebut menunjukkan bahwa secara konseptual aparatur menerima tujuan kebijakan digitalisasi administrasi persuratan.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa penerimaan terhadap kebijakan belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan perilaku kerja. Sebagian aparaturnya masih mempertahankan kebiasaan menggunakan prosedur manual maupun komunikasi melalui WhatsApp ketika menghadapi gangguan aplikasi. Beberapa perangkat desa mengaku lebih nyaman menggunakan metode lama karena dianggap lebih sederhana, lebih cepat, serta telah menjadi kebiasaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Selain itu, masih terdapat aparaturnya yang merasa kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi akibat keterbatasan kemampuan teknologi dan kekhawatiran melakukan kesalahan saat menginput data maupun mengunggah dokumen.

Perangkat desa di desa Kecamatan Taman menyampaikan bahwa:

“E-Buddy membantu penataan arsip dan pencatatan surat menjadi lebih rapi dan mudah dilacak. Namun di saat yang sama, saya merasa bahwa penggunaan E-Buddy membebani karena langkah teknis yang rumit dan ketergantungan pada jaringan internet.”

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi E-Buddy masih menghadapi tantangan berupa resistensi pasif. Aparatur tidak secara langsung menolak kebijakan, namun mereka belum sepenuhnya mengubah pola kerja yang telah berlangsung selama bertahun-tahun. Dalam implementasi kebijakan publik, bentuk resistensi seperti ini sering muncul ketika pelaksana merasa bahwa sistem baru lebih rumit dibandingkan prosedur yang telah mereka kuasai sebelumnya. Akibatnya, penggunaan E-Buddy sering kali hanya dilakukan ketika kondisi sistem mendukung, sedangkan pada saat terjadi gangguan mereka kembali menggunakan mekanisme manual.



Gambar 7. Tangkapan Layar Pendisposisian Surat melalui WhatsApp Salah Satu Desa Kecamatan Taman
Sumber : Akun WhatsApp Perangkat Desa Kecamatan Taman

Berdasarkan analisis menggunakan teori George C. Edwards III, dimensi disposisi dalam implementasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kondisi yang cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Komitmen pimpinan dan administrator telah menjadi faktor pendukung utama implementasi kebijakan melalui pemberian arahan, pengawasan, serta pendampingan terhadap pengguna aplikasi. Sebaliknya, sikap aparaturnya sebagai pelaksana masih menunjukkan kecenderungan ambivalen. Meskipun mereka memahami manfaat E-Buddy dan mendukung tujuan digitalisasi administrasi, sebagian aparaturnya masih mempertahankan pola kerja manual sebagai alternatif ketika menghadapi kendala teknis maupun keterbatasan kemampuan digital.

Dalam perspektif Edwards III, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan belum hanya ditentukan oleh dukungan pimpinan, tetapi juga memerlukan perubahan perilaku seluruh pelaksana. Temuan ini sejalan dengan temuan Mukhammad Ulil (2024) yang menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi E-Buddy dipengaruhi oleh komitmen pimpinan, kesiapan aparaturnya, serta budaya kerja organisasi yang adaptif terhadap transformasi digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital, pendampingan berkelanjutan, dan pemberian penghargaan kepada unit kerja yang konsisten menerapkan E-Buddy menjadi langkah strategis untuk memperkuat disposisi aparaturnya dalam mendukung implementasi kebijakan. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja digital, peningkatan literasi teknologi informasi, pemberian pendampingan secara berkelanjutan, serta pengembangan sistem penghargaan bagi unit kerja yang konsisten menggunakan E-Buddy menjadi strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan komitmen aparaturnya terhadap implementasi kebijakan.

D. Struktur Birokrasi

Menurut George C. Edwards III, struktur birokrasi merupakan faktor yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan melalui pembagian kewenangan, koordinasi antarunit organisasi, serta keberadaan standar operasional prosedur (SOP). Struktur birokrasi yang jelas akan memudahkan koordinasi antar pelaksana sehingga kebijakan dapat dilaksanakan secara konsisten. Sebaliknya, struktur organisasi yang terlalu panjang, koordinasi yang lemah, maupun SOP yang belum memadai berpotensi menghambat keberhasilan implementasi kebijakan.

Dalam implementasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, dimensi struktur birokrasi dianalisis melalui dua indikator utama, yaitu struktur organisasi implementasi dan standar operasional prosedur (SOP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Buddy melibatkan berbagai unit organisasi mulai dari Pemerintah Desa, Kecamatan, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), hingga Sekretariat Daerah sebagai administrator kabupaten. Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa implementasi E-Buddy telah memiliki struktur organisasi yang jelas dengan pembagian kewenangan pada setiap tingkatan pemerintahan. Administrator desa bertanggung jawab terhadap pengelolaan surat di tingkat desa, administrator kecamatan melakukan pembinaan dan koordinasi terhadap desa, sedangkan administrator kabupaten bertugas melakukan pengembangan sistem, pembinaan teknis, serta verifikasi administrasi pada tingkat pemerintah daerah.

Di tingkat desa, alur birokrasi relatif sederhana karena surat keluar hanya melalui proses verifikasi Kepala Urusan Tata Usaha atau Sekretaris Desa sebelum ditandatangani Kepala Desa. Struktur tersebut memungkinkan proses administrasi berlangsung lebih cepat sepanjang seluruh pejabat yang berwenang berada pada tempatnya dan sistem dapat diakses secara normal. Sebaliknya, pada tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD), struktur birokrasi menjadi lebih kompleks. Surat yang akan ditandatangani oleh Bupati atau Sekretaris Daerah harus melalui beberapa tahapan verifikasi mulai dari pejabat pelaksana, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala OPD, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah, hingga pejabat yang berwenang memberikan persetujuan akhir. Rantai birokrasi tersebut memang dirancang untuk menjamin akuntabilitas administrasi, namun di sisi lain memperpanjang waktu penyelesaian surat apabila salah satu tahapan mengalami keterlambatan.

Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, yang menjelaskan bahwa implementasi E-Buddy telah didukung oleh pembagian tugas yang jelas sesuai dengan struktur organisasi pada setiap tingkatan pemerintahan.

"Setiap tingkatan pemerintahan telah memiliki tugas dan kewenangan masing-masing dalam penggunaan E-Buddy. Di tingkat kabupaten, Bagian Organisasi bertugas sebagai administrator utama, sedangkan pada OPD, kecamatan, dan desa telah ditunjuk administrator yang bertanggung jawab terhadap operasional aplikasi di unit kerjanya masing-masing sehingga proses administrasi dapat berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing"

Proses birokrasi yang lebih panjang juga terlihat pada pengelolaan surat masuk di Sekretariat Daerah. Surat yang ditujukan kepada Bupati dan Wakil Bupati harus terlebih dahulu melalui Sekretaris Daerah sebelum diteruskan kepada pimpinan. Mekanisme tersebut menunjukkan adanya fungsi pengendalian administrasi, namun sekaligus memperbesar kemungkinan terjadinya penumpukan pekerjaan apabila volume surat meningkat atau terjadi keterlambatan pada salah satu pejabat yang memiliki kewenangan disposisi.

Alur surat masuk dan disposisi yang berjenjang ini memastikan adanya kontrol dan koordinasi lintas unit, tetapi sekaligus menambah kompleksitas birokrasi. Disposisi berjenjang dapat menjadi sumber keterlambatan ketika respon di salah satu mata rantai tidak optimal, sehingga surat harus dikirim melalui kanal informal (WhatsApp) untuk memastikan segera ditindaklanjuti. Kondisi ini terjadi di Sekretariat Daerah, dimana admin harus memantau alur disposisi agar surat tidak berhenti di salah satu pejabat.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh admin E-Buddy Sekretariat Daerah, yang menjelaskan bahwa mekanisme verifikasi berjenjang diterapkan sebagai bentuk pengendalian administrasi dalam menjaga akuntabilitas tata naskah.

"Surat yang akan ditandatangani oleh Bupati atau Sekretaris Daerah harus melalui beberapa tahapan verifikasi sesuai ketentuan tata naskah dinas. Proses tersebut bertujuan memastikan substansi dan administrasi surat telah sesuai sebelum memperoleh persetujuan akhir. Namun, apabila terdapat keterlambatan pada salah satu tahapan, penyelesaian surat juga akan ikut tertunda"

Kewenangan disposisi surat di Sekretariat Daerah cukup luas dan mencakup beberapa aktor, yakni Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Staf Ahli Bupati, Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian. Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah dan Asisten memiliki kewenangan untuk mendisposisikan surat ke lintas OPD, sehingga disposisi tidak hanya berlangsung di lingkungan Sekda tetapi juga menjangkau dinas-dinas teknis sesuai substansi surat. Di tingkat OPD dan kecamatan, disposisi berlangsung secara berjenjang, dari pimpinan ke Sekretaris, kemudian ke Kasi/Kasubag, dan selanjutnya kepada staf pelaksana.

Salah satu aspek penting dalam struktur birokrasi adalah keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman kerja dan alat evaluasi pelaksanaan kebijakan. Informasi dari admin e-Buddy Kabupaten di Bagian Organisasi menyampaikan bahwa *"Sampai saat ini belum ada SOP e-Buddy yang ditetapkan secara formal melalui regulasi khusus di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo"*. Pelaksanaan E-Buddy lebih banyak berpedoman pada Perbup 30 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik dan panduan pengguna (*user guide*) e-Buddy yang disusun oleh tim teknis.

Wawancara dengan perangkat desa di Desa Sidokerto Kecamatan Buduran menunjukkan bahwa internalisasi SOP di tingkat desa belum merata. Mereka menyatakan bahwa:

"Di desa, kami mengenal bahwa dasar aturan utama adalah Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020, tetapi panduan tertulis yang spesifik di desa biasanya hanya berupa ringkasan tugas admin dan pejabat pemegang akun, belum berupa SOP rinci yang menjelaskan langkah demi langkah bagi perangkat desa".

Perangkat desa juga mengakui bahwa mereka jarang merujuk dokumen SOP formal ketika mengelola konsep surat, melainkan mengikuti arahan Sekdes, Kades atau admin desa. Penelitian e-Buddy di beberapa desa Sidoarjo

menunjukkan bahwa ketiadaan SOP detail di tingkat desa membuat penegakan standar lebih banyak berlangsung melalui koreksi berulang oleh admin dan pejabat struktural.

Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020 telah menetapkan standar dan prosedur tata naskah dinas elektronik, sehingga secara formal struktur birokrasi telah dilengkapi dengan SOP pengelolaan surat berbasis E-Buddy. SOP ini mengatur alur pembuatan, verifikasi, penandatanganan elektronik dan pengarsipan dokumen, serta peran Sekretariat Daerah sebagai verifikator.



Gambar 8. *Alur Surat Masuk dan Disposisi di Sekretariat Daerah*
Sumber : Data Primer Penelitian

Berdasarkan analisis teori George C. Edwards III, dimensi struktur birokrasi dalam implementasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kondisi cukup jelas secara struktural, tetapi belum sepenuhnya optimal secara prosedural. Pembagian tugas dan kewenangan telah terbentuk mulai dari admin kabupaten, OPD, kecamatan hingga desa, sehingga mendukung pengendalian dan akuntabilitas pengelolaan surat. Namun, alur disposisi dan verifikasi yang berjenjang pada tingkat Sekretariat Daerah dan OPD berpotensi memperpanjang waktu penyelesaian ketika salah satu pejabat atau unit mengalami keterlambatan. Temuan ini sejalan dengan Eka Azhar (2026) yang menunjukkan bahwa disposisi berjenjang dapat menyebabkan keterlambatan apabila respons pada salah satu mata rantai tidak optimal. Pada aspek SOP, implementasi E-Buddy telah memiliki dasar melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020, tetapi belum terdapat SOP E-Buddy yang ditetapkan secara khusus dan terinternalisasi pada seluruh tingkatan, terutama desa. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Mukhammad Ulil (2024) di Desa Kedungrejo yang menemukan bahwa penggunaan E-Buddy tetap mengacu pada Perbup Nomor 30 Tahun 2020, tetapi belum didukung SOP khusus sehingga pelaksanaannya banyak bergantung pada pembagian tugas dan kebiasaan masing-masing aparatur. Sementara itu, Maryono (2025) menempatkan SOP sebagai bagian penting dalam tahap pematangan E-Buddy, khususnya untuk mengatur alur pelaporan, validasi, dan eskalasi permasalahan kepada *helpdesk*.

Dengan demikian, struktur birokrasi E-Buddy di Kabupaten Sidoarjo telah memberikan dasar akuntabilitas melalui pembagian kewenangan dan mekanisme verifikasi berjenjang, tetapi masih menghadapi persoalan berupa kompleksitas rantai birokrasi dan belum seragamnya SOP pada seluruh tingkat pelaksana. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu sekaligus menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi E-Buddy tidak cukup hanya dengan membentuk struktur organisasi, tetapi memerlukan SOP yang jelas, seragam, dan terinternalisasi dari Sekretariat Daerah hingga pemerintahan desa agar koordinasi lebih sederhana, praktik administrasi lebih konsisten, dan proses persuratan dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

IV. SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi e-government melalui E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo khususnya dalam pengelolaan surat. Berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, kondisi tersebut terlihat dari empat dimensi. Pertama, dimensi komunikasi telah didukung oleh Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020, sosialisasi, serta koordinasi dan pendampingan administrator, tetapi penyampaian informasi dan pemahaman teknis belum merata, terutama pada tingkat desa, karena masih bergantung pada admin dan komunikasi informal. Kedua, dimensi sumber daya secara umum telah tersedia melalui administrator, anggaran, pembagian kewenangan, serta sarana dan prasarana pendukung, tetapi masih terdapat keterbatasan kompetensi dan akses aparatur, gangguan jaringan, kapasitas sistem, serta integrasi BSrE yang belum optimal. Ketiga, dimensi disposisi menunjukkan komitmen pimpinan dan administrator yang cukup kuat dalam mendukung penggunaan E-Buddy, sedangkan sebagian aparatur masih menunjukkan sikap ambivalen karena tetap menggunakan mekanisme manual atau WhatsApp ketika menghadapi kendala teknis dan keterbatasan kemampuan digital. Keempat,

dimensi struktur birokrasi telah memiliki pembagian tugas dan kewenangan yang jelas mulai dari Sekretariat Daerah, OPD, kecamatan hingga desa, namun alur verifikasi dan disposisi yang berjenjang berpotensi memperlambat proses administrasi, sementara SOP khusus E-Buddy yang rinci dan seragam belum sepenuhnya tersedia dan terinternalisasi hingga tingkat desa. Dengan demikian, implementasi E-Buddy telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi, ketertiban, dan kemudahan pengelolaan surat, tetapi masih memerlukan penguatan komunikasi teknis, peningkatan kompetensi dan pemerataan akses aparatur, penguatan infrastruktur dan integrasi sistem, peningkatan komitmen budaya kerja digital, serta penyederhanaan prosedur dan penyusunan SOP yang lebih operasional agar implementasi E-Buddy dari tingkat Sekretariat Daerah hingga pemerintahan desa dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan konsisten.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel berjudul Implementasi E-Government Melalui Aplikasi E-Buddy di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo beserta jajaran, khususnya Bagian Organisasi, Bagian Umum, serta para admin E-Buddy di tingkat kabupaten, kecamatan, dan desa yang telah memberikan waktu, data, dan informasi yang sangat berharga selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada para informan di Sekretariat Daerah, perangkat kecamatan dan desa, serta seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan wawancara, observasi, dan pendampingan lapangan.

V. REFERENSI

- [1] Abiyyah, Eka Azhar., & Isnaini Rodiyah. (2026). *Evaluasi Aplikasi E-Buddy dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Surat Dinas di Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan*. UMSIDA Preprints Server.
- [2] Albab, M. Ulil., & Isna Fitria .(2024). *Implementasi Pengelolaan Surat Dinas Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-Buddy Sidoarjo Di Desa Kedungrejo Kecamatan Sidoarjo*. UMSIDA Preprints Server.
- [3] Hanifah, Ayum., & Isnaini Rodiyah . (2024). *Implementasi Penataan Naskah Dinas Elektronik Melalui E-Buddy di Desa Pangreh Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo*. UMSIDA Preprints Server.
- [4] Kementerian PANRB. (2023). *Pedoman Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik SPBE*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- [5] Maisaroh, Nur Siti., & Isnaini Rodiyah. (2024). *Implementasi Program Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Buddy) di Pemerintah Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*. UMSIDA Preprints Server.
- [6] Maryono., & Ilmi Usrotin C. (2025). *Strategi Pengembangan E-Government Melalui E-Buddy dalam Mendukung Administrasi di Kabupaten Sidoarjo*. UMSIDA Preprints Server.
- [7] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- [8] Nadila, Difta Izza., & Ilmi Usrotin C. (2023). *Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Tata Surat Dinas Elektronik Kabupaten Sidoarjo (E-Buddy) (Studi Kasus di Pemerintahan Desa Glagaharum Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo*. UMSIDA Preprints Server.
- [9] Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. (2020). *Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo*. JDIH
- [10] Rachmawati, Riris Dwi., & Ilmi Usrotin C. (2024). *Implementasi Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Surat Dinas Pemerintah Desa (Studi Kasus Desa Tambak Kalisogo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo*. UMSIDA Preprints Server.
- [11] Trias, Hermin Oknanim., & Lailul Mursyidah. (2025). *Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Administrasi di Pemerintahan Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo*. UMSIDA Preprints Server.
- [12] Ummah, Khofifatul., & Ilmi Usrotin C. (2023). *Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Kabupaten Sidoarjo (E-Buddy) (Studi Kasus di Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo)*. UMSIDA Preprints Server.

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.