

Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi E-Buddy Dalam Surat Menyurat Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Andy Adama Iftida Kaharudin Syach (222020100059)

Dosen Pembimbing:

Dr. Eni Rustianingsih, S.T., M.T.

Program Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

31 Agustus, 2026

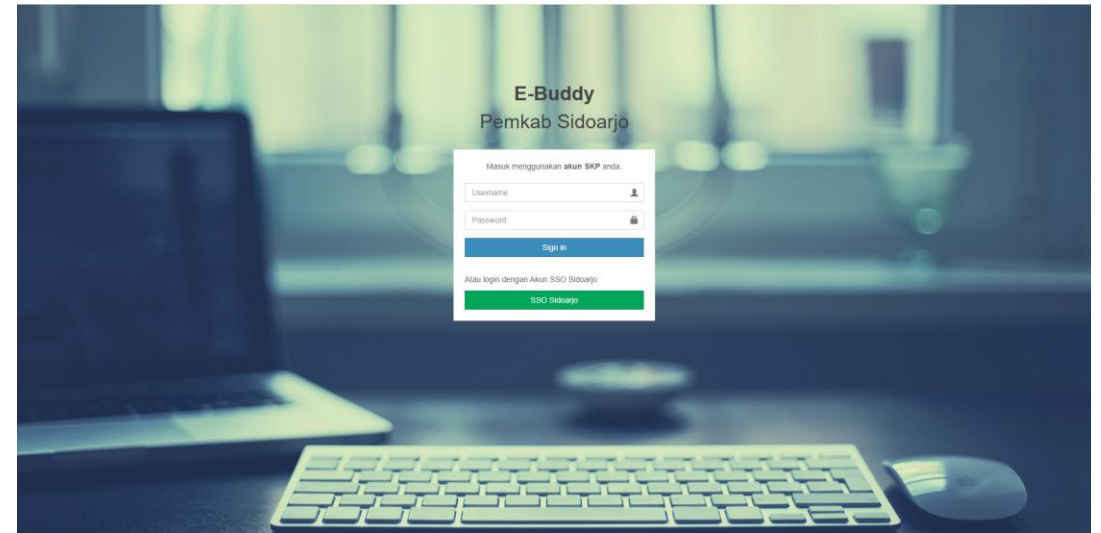


Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong penerapan *e-government* sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien melalui digitalisasi administrasi pemerintahan.

Di Indonesia, implementasi ini didukung oleh regulasi seperti Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang ITE, dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Salah satu inovasi yang diterapkan adalah aplikasi e-Buddy, yaitu sistem digital pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi, dan arsip elektronik yang mendukung efektivitas kerja serta prinsip *good governance*.



Pendahuluan

No.	Jenis Surat	Surat Masuk					Surat Keluar					Disposisi Surat				
		Tahun					Tahun					Tahun				
		2025	2024	2023	2022	2021	2025	2024	2023	2022	2021	2025	2024	2023	2022	2021
1	Surat Umum	829	1023	908	501	1001	200	205	109	206	220	829	1023	908	501	1001
2	Surat Undangan	102	55	40	40	80	50	55	60	40	80	102	55	40	40	80
3	Surat Pengantar	20	15	20	20	20	20	15	20	20	20	20	15	20	20	20
4	Surat Edaran	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
5	Surat Perintah Tugas	90	60	50	55	40	80	100	80	65	40	90	60	50	55	40
6	Surat Perjanjian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Surat Keterangan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	SPPD	90	60	50	55	40	80	60	50	55	40	90	60	50	55	40
9	Laporan	90	60	50	55	40	80	60	50	55	40	90	60	50	55	40
10	Pengumuman	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Berita Acara	30	40	40	22	20	30	40	40	22	20	30	40	40	22	20
12	Piagam	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-

Berdasarkan data internal Dinas Perhubungan Sidoarjo diatas, implementasi e Buddy menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi kerja. Misalnya, waktu distribusi surat yang sebelumnya memakan waktu 1–2 hari kini dapat dilakukan dalam hitungan jam. Selain itu, penggunaan kertas dapat dikurangi hingga 60% sejak diterapkannya sistem paperless. Data statistik menunjukkan bahwa dalam kurun waktu satu tahun, lebih dari 3.000 dokumen surat telah diproses secara digital melalui e-Buddy. Capaian ini memperlihatkan bahwa penerapan e-Buddy tidak hanya mendukung efisiensi birokrasi, tetapi juga berkontribusi pada upaya pelestarian lingkungan melalui pengurangan penggunaan kertas

Rumusan Masalah & Tujuan Penelitian

Rumusan Masalah :

Bagaimana implementasi kebijakan penggunaan aplikasi E-Buddy dalam surat-menyurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo?

Tujuan Penelitian :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan penggunaan aplikasi E-Buddy dalam surat-menyurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Yang dianalisis berdasarkan empat indikator teori Implementasi Kebijakan oleh George C. Edward III, 1980 dengan menilai Empat faktor utama :

- komunikasi,
- sumber daya,
- disposisi,
- dan struktur birokrasi.

Teori

Teori yang digunakan peneliti yaitu

Teori implementasi George C. Edward III

- **Komunikasi (Communication)**
Untuk menjelaskan tingkat kejelasan informasi kebijakan yang disampaikan kepada pelaksana dan sasaran kebijakan.
- **Sumber Daya (Resources)**
Mencakup ketersediaan sumber daya manusia, dana, serta sarana prasarana yang mendukung pelaksanaan kebijakan.
- **Disposisi (Disposition)**
Menjelaskan terkait sikap, komitmen, dan motivasi pelaksana dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan.
- **Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)**
Memuat tentang Tata organisasi, prosedur, dan mekanisme kerja yang mengatur proses pelaksanaan kebijakan agar berjalan efektif.

Penelitian Terdahulu

- **Ayum Hanifah dan Isnaini Rodiyah, (2023)** : Implementasi Program Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (e-buddy) di Pemerintah Desa Pangreh Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi e-buddy telah berjalan cukup baik, namun masih terkendala kurangnya bimbingan teknis, penggunaan aplikasi yang belum konsisten, serta keterbatasan peralatan dan kedisiplinan aparatur desa.
- **Khofifatul Ummah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2022)** : Implementasi E-Government melalui Aplikasi Dokumen Elektronik Kantor Kabupaten Sidoarjo (E-Buddy). Penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi E-Buddy di Pemerintahan Desa Kajeksan telah berjalan namun belum optimal, karena penempatan surat masih sering dikirim melalui WhatsApp, bukan melalui aplikasi. Selain itu, sebagian aparatur desa belum sepenuhnya beradaptasi dan respons pejabat, termasuk Kepala Desa, terhadap surat di aplikasi E-Buddy masih kurang.
- **Adinda Kristyanita Yefani, M. Mas'ud Said, dan Suyeno (2021)**: Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). Implementasinya telah berjalan efektif sesuai teori George C. Edward III, namun masih terkendala ketergantungan pada jaringan internet dan perubahan regulasi yang dapat memengaruhi kelancaran aplikasi.

Metode Penelitian

- Metode** : Deskriptif
- Pendekatan** : Kualitatif
- Teknik Pengumpulan Data** : Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi
- Teknik Pemilihan Informan** : Purposive Sampling
Kasubag, Sekertaris, pegawai aktif
- Teknik Analisis Data** : Model Interaktif Miles Huberman
Pengumpulan Data > Pemilihan Data > Penyajian Data > Penarikan Kesimpulan
- Teori yang digunakan** : teori Implementasi Kebijakan (George C. Edward III, 1980)
Empat faktor utama : komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.
- Lokasi Penelitian** : Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

Hasil- KOMUNIKASI

Keberhasilan program dinilai dari Implementasi komunikasi antara Developer kepada pelaksana. Komunikasi memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik.

Dalam teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III, Terdapat tiga aspek penting dalam komunikasi, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi

a. Transmisi

Pada aspek transmisi, penyampaian informasi mengenai aplikasi E-Buddy telah dilakukan melalui dua metode, yaitu daring dan luring. Hal ini menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam menjangkau seluruh pelaksana program secara maksimal dan merata, sehingga informasi dapat diterima dengan baik oleh seluruh pegawai Dinas Perhubungan.



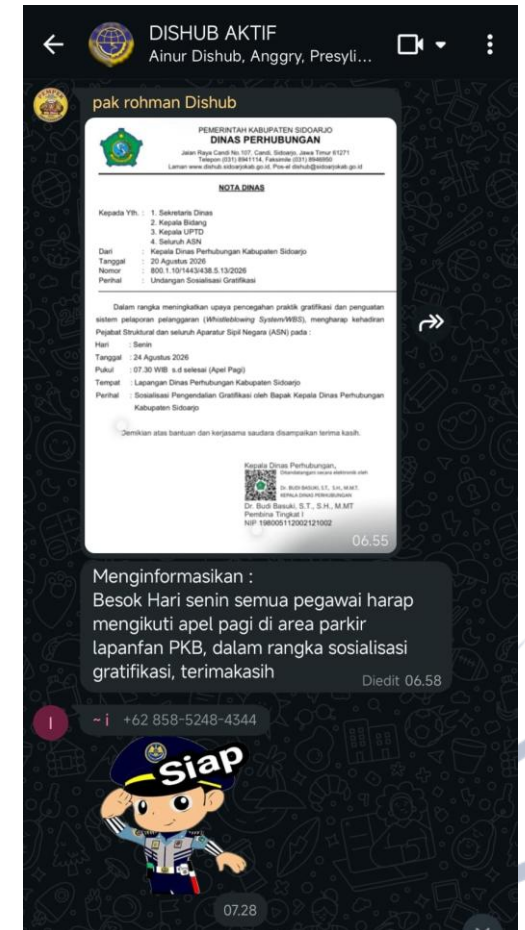
Hasil- KOMUNIKASI

b. Kejelasan

Pada aspek kejelasan, informasi yang disampaikan dinilai sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh pelaksana. Mereka mendapatkan pemahaman tentang cara penggunaan serta fungsi dari fitur-fitur yang ada dalam aplikasi E-Buddy

c. Konsistensi

pada aspek konsistensi, masih ditemukan penggunaan dua saluran komunikasi yang berjalan bersamaan, yaitu E-Buddy dan WhatsApp. Meskipun WhatsApp digunakan untuk mempercepat penyampaian informasi, kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi belum sepenuhnya konsisten



Hasil- SUMBER DAYA

Pelaksanaan suatu kebijakan akan berjalan optimal apabila didukung oleh sumber daya yang memadai, baik dari segi kualitas sumber daya manusia, ketersediaan informasi, maupun sarana pendukung

Instansi : DINAS PERHUBUNGAN

Instansi		Struktur Organisasi	
Nama	DINAS PERHUBUNGAN	Posisi	Nama
Alamat	Jl. Raya Candi No. 107 Kabupaten Sidoarjo	Pimpinan	198005112002121002 Dr. Ir. BUDI BASUKI, S.T., S.H., M.M.T.
Telpon	0318941114	SEKRETARIS	197004271993011003 DWITIAHJO MARDISUNU, ATD., MT.
Kode Wilayah	438.5.13	UMUM DAN KEPEGAWAIAN	197410111998091001 NURRAKHMAN SUSILO WARDONO, S.H.
Instansi Naungan	-		- 196902062008011015 - HERI SUHARDIYANTO
Email	dishub@sidoarjo.jakab.go.id		- 199004242025211027 - DWI HANUNG PRASETIYO
Website	dishub.sidoarjo.jakab.go.id		- 198104112025212058 - DESAK PUTU LESMANA JUWITA DEWI
Pimpinan Id	198005112002121002 Dr. Ir. BUDI BASUKI, S.T., S.H., M.M.T.		- 199105132025212140 - KHOIRUL UMMAH
Admin OPD	197410111998091001 NURRAKHMAN SUSILO WARDONO, S.H.		- 199012042025212104 - RIZA IMAMI

a. Sumber daya manusia

Pemahaman pegawai yang telah terbentuk sejak tahap sosialisasi memberikan dampak positif terhadap kesiapan sumber daya. Dari total pegawai yang terlibat dalam pengelolaan surat-menyurat, sekitar 80% dinilai memiliki kompetensi dasar teknologi informasi yang memadai, sementara sisanya membutuhkan pendampingan tambahan, terutama pegawai senior yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual.

Hasil- SUMBER DAYA

b. Sumber daya sarana dan prasarana

Pada aspek sarana dan prasarana, sebagian besar komputer di dinas telah mendukung pengoperasian e-Buddy dengan baik. **Terdapat Beberapa perangkat yang belum memadai** diatasi pegawai dengan menggunakan laptop pribadi, menunjukkan kemampuan adaptasi yang tinggi. Selain itu, jaringan Wi-Fi kantor berfungsi dengan baik dan stabil sehingga mendukung pengiriman, penerimaan, serta pengarsipan dokumen secara daring. Dengan demikian, keterbatasan perangkat bukan hambatan signifikan, **sementara jaringan internet yang memadai menjadi faktor penting dalam optimalisasi implementasi e-Buddy.**

Hasil- DISPOSISI

Disposisi atau sikap para pelaksana kebijakan menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi aplikasi e-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki sikap positif, proaktif, dan komitmen tinggi terhadap digitalisasi, yang terlihat dari antusiasme mengikuti sosialisasi dan pelatihan serta kemauan menerapkan e-Buddy dalam pekerjaan sehari-hari. Pegawai juga responsif dalam menghadapi kendala teknis dengan mencari solusi secara mandiri maupun berdiskusi dengan rekan kerja, serta menunjukkan budaya kerja kooperatif melalui kesediaan membantu pegawai lain yang mengalami kesulitan.

Selain itu, dukungan pimpinan melalui arahan, pembinaan, pengawasan terhadap kesesuaian SOP, dan ruang diskusi turut memperkuat motivasi serta kesiapan pegawai dalam menjalankan kebijakan. Secara keseluruhan, disposisi pegawai tergolong sangat baik karena ditandai keterbukaan terhadap perubahan, komitmen terhadap peningkatan administrasi, dan partisipasi aktif dalam penggunaan e-Buddy, sehingga mampu mengurangi resistensi terhadap teknologi, serta mendukung peralihan budaya kerja dari sistem manual menuju administrasi digital yang berkelanjutan.

Hasil- STRUKTUR BIROKRASI

Struktur birokrasi menjadi penting karena berkaitan dengan kejelasan prosedur, pembagian tugas, serta konsistensi pelaksanaan di lapangan.

Berdasarkan data tersebut, struktur organisasi dan tata kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan pembagian tugas yang jelas dan sistematis. Pembagian peran dan tanggung jawab tersebut memungkinkan pelaksanaan kebijakan dilakukan secara lebih fokus, terarah, dan efisien.



Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kebijakan penggunaan aplikasi E-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo telah berjalan secara efektif dan memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan administrasi perkantoran.

Aspek komunikasi, sosialisasi, bimbingan teknis, serta komunikasi dua arah antara pimpinan dan pegawai berjalan dengan baik sehingga pegawai dapat memahami penggunaan dan penerapan E-Buddy dalam pekerjaan sehari-hari. meskipun masih ditemukan inkonsistensi penggunaan saluran komunikasi karena masih digunakannya WhatsApp sebagai media pendukung

Aspek sumber daya, ketersediaan perangkat, jaringan internet, serta kompetensi pegawai secara umum sudah cukup memadai untuk mendukung implementasi E-Buddy, meskipun masih terdapat keterbatasan pada beberapa perangkat dan jumlah tenaga IT.

Aspek disposisi, pegawai menunjukkan sikap yang positif, memiliki komitmen yang kuat, serta membangun budaya kerja yang kolaboratif dalam menerapkan sistem digital, ditambah dengan dukungan pimpinan yang semakin memperkuat pelaksanaan kebijakan. Sementara itu.

Aspek struktur birokrasi, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kemampuan yang cukup adaptif dengan tetap mempertahankan proses kerja secara formal, tetapi menyesuaikannya dengan penggunaan sistem elektronik.

Secara keseluruhan, implementasi E-Buddy mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas administrasi, sekaligus mendorong perubahan budaya kerja dari sistem konvensional menuju budaya kerja yang lebih digital dan adaptif.

Referensi

- [1] D. Fadila, K. Imtihan, W. Bagye, and A. Muhid, "PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PEMANFAATAN TOOL MAIL MARGE DALAM PEMBUATAN ADMINISTRASI SURAT MENYURAT DI BAGIAN SEKERTARIAT PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN LOMBOK TENGAH," *J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 156–161, 2023.
- [2] Y. Putra, E. Anwar, and R. Handayani, "Transformasi Komunikasi dengan Aplikasi Surat Menyurat Berbasis Web : Studi Kasus UMMY Solok," *J. Pustaka*, vol. 3, no. 2, pp. 75–79, 2023.
- [3] M. Afifah, Amaluddin, and R. Soraya, "PEMANFAATAN SURAT MENYURAT ELEKTRONIK DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI," *DIALECT J. UPT Bhs. Univ. Dharmawangsa*, vol. 1, no. 2, pp. 41–49, 2024.
- [4] M. Fadhli, Asriyadi, Lindawati, S. Kamila, and M. R. A. Said, "SOSIALISASI PENGGUNAAN APLIKASI SURAT DIGITAL DI SMK BINA JAYA PALEMBANG," *J. Pengabd. Masy. Multidisiplin*, vol. 6, no. 2, pp. 112–118, 2023.
- [5] J. M. Hudin, D. Susilawati, A. Gunawan, and D. A. Firmansyah, "Pelatihan Aplikasi Smartdesa (Surat Menyurat Berbasis Teknologi) Pada Desa Perbawati Kabupaten Sukabumi," *J. Abdimas Teknol. Inform. Komput.*, vol. 2, pp. 106–112, 2025.
- [6] P. P. C. Dowa and E. M. Nallien, "IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI e-NADI YANG TERINTEGRASI DENGAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK DALAM MEWUJUDKAN e-GOVERNMENT (Studi Kasus : Bidang Layanan e-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur) Author:," *J. Ilm. Adm. Pemerintah. Drh.*, vol. 14, no. 2, pp. 247–262, 2022.
- [7] L. S. Ramdhani *et al.*, "Pelatihan Penggunaan Aplikasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Desa Cipetir Kabupaten Sukabumi," *J. Abdimas Teknol. Inform. Komput.*, vol. 2, pp. 10–16, 2025.
- [8] I. W. Sudemen, N. K. S. Widayani, and L. Antarini, "APLIKASI SISTEM INFORMASI KEARSIPAN DINAMIS TERINTERGRASI (SRIKANDI) PADA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI BALI," *J. Contemp. Public Adm.*, vol. 5, no. 1, pp. 15–26, 2025.

Referensi

- [9] K. C. Dewi and I. U. Choiriyah, "IMPLEMENTASI E- GOVERNMENT PENGGUNAAN APLIKASI E-BUDDY DALAM PENGELOLAAN SURAT MASUK DI DESA KEPER KECAMATAN KREMBUNG KABUPATEN SIDOARJO," *J. Publicuho*, vol. 8, no. 4, pp. 2223–2240, 2025.
- [10] M. F. Dzulfa, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-BUDDY DALAM SURAT – MENYURAT SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN SIDOARJO," *J. Suara Polit.*, vol. 3, no. 2, pp. 28–35, 2024.
- [11] V. H. Valentino, H. S. Setiawan, and R. Hermawan, "Penggunaan Aplikasi Google Form Dalam Perancangan Surat Menyurat Pada Masa Pandemi Covid 19," *J. Esensi Infokom*, vol. 6, no. 2, pp. 71–76, 2022.
- [12] S. N. M. Andiningtia, Hafzotillah, and L. P. Martha, "STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BOGOR DALAM PENYEBARAN INFORMASI PENGGUNAAN APLIKASI ELEKTRONIK SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERUTANG (E-SPPT)," *J. Media Bahasa, Sastra, dan Budaya Wahana*, vol. 29, pp. 106–115, 2023.
- [13] F. X. K. Nugroho, M. Yusuf, and M. Febrianza, "Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi Surat Perintah Membayar Elektronik Dalam Masa Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Sumatera Selatan," *J. Administrasi Publik*, vol. 2, 2022.
- [14] R. D. R. Dako, S. Abdussamad, I. Z. Nasibu, A. I. Tolago, and Y. Mohamad, "Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Surat untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Aparat di Desa Tunggulo," *EMPIRIS J. Pengabd. Pada Masy.*, vol. 2, no. 2, pp. 78–85, 2024.
- [15] A. Ristyawan, A. Nugroho, R. Firliana, A. S. Wardani, F. A. Felmidi, and F. G. Retnanto, "Pelatihan Aplikasi E-Resepsionis Rumah Sakit di RSUD Campurdarat," *J. Penelit. dan Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 6, no. 1, pp. 56–64, 2025.

Referensi

[16] J. K. Matitaputty, J. S. Kailuhu, N. C. Pessy, and K. Bitalesy, "PELATIHAN PENGGUNAAN E-LEARNING APLIKASI QUIZZIZ SEBAGAI MEDIA DAN ALAT EVALUASI PEMBELAJARAN PADA GURU SMP NEGERI 15 AMBON," *J. BUDIMAS*, vol. 07, no. 01, pp. 1–9, 2025.

