

Implementation of the Policy on Using the E-Buddy Application for Correspondence at the Sidoarjo Regency Transportation Agency [Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi E-Buddy Dalam Surat Menyurat Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo]

Andy Adama Iftida Kaharudin Syach¹, Eni Rustianingsih²

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

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

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

Abstract. *This study aims to describe and analyze the implementation of the E-Buddy application in the correspondence process at the Sidoarjo Regency Transportation Agency. The research is motivated by the adoption of government administrative digitalization to enhance the effectiveness and efficiency of correspondence management. A descriptive qualitative method was employed, utilizing observation, interviews, and documentation. The analysis is grounded in George C. Edward III's implementation theory, encompassing communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings indicate that communication has proceeded reasonably well through directives and technical guidance, although WhatsApp is still used as a supplementary medium for information. Resources are generally adequate, yet constraints regarding computer hardware and limited IT personnel persist. Employee disposition is positive, characterized by a willingness to adapt to the use of E-Buddy. The bureaucratic structure functions effectively, supported by a clear division of tasks and authority, Standard Operating Procedures (SOPs), and defined workflows. Overall, the implementation of E-Buddy has supported the effectiveness and efficiency of the correspondence process, although further strengthening of the communication and resource aspects is still required.*

Keywords - E-Buddy Application, Administrative Digitalization, Policy Implementation, Correspondence

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis implementasi aplikasi E-Buddy dalam proses surat-menysurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Latar belakang penelitian didasari oleh penerapan digitalisasi administrasi pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan surat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis mengacu pada teori implementasi George C. Edward III yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi telah berjalan cukup baik melalui arahan dan bimbingan teknis, meskipun masih terdapat penggunaan WhatsApp sebagai media informasi tambahan. Sumber daya cukup mendukung, tetapi masih ditemukan kendala pada perangkat komputer dan keterbatasan tenaga IT. Disposisi pegawai berjalan baik melalui sikap positif dan kemauan beradaptasi terhadap penggunaan E-Buddy. Struktur birokrasi juga berjalan baik dengan adanya pembagian tugas, kewenangan, SOP, dan alur kerja yang jelas. Secara keseluruhan, implementasi E-Buddy telah mendukung efektivitas dan efisiensi proses surat-menysurat, meskipun masih diperlukan penguatan pada aspek komunikasi dan sumber daya.*

Kata Kunci - Aplikasi E-Buddy, Digitalisasi Administrasi, Implementasi Kebijakan, Surat Menyurat

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di berbagai belahan dunia. Transformasi menuju era digital mendorong diadopsinya konsep e-government sebagai strategi utama instansi publik untuk meningkatkan kualitas layanan. Implementasi e-government memungkinkan birokrasi memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan efisien. Dalam konteks administrasi modern, transformasi digital ini bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan mendesak agar institusi pemerintah mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan zaman yang menuntut kecepatan arus informasi dan efektivitas kerja[1]. Pemerintah Indonesia secara konsisten mendorong instansi di seluruh tingkatan, baik pusat maupun daerah, untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem tata kelola administrasi internal. Salah satu fokus utamanya adalah digitalisasi manajemen dokumen dan persuratan resmi dinas. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan pola birokrasi konvensional, mempercepat distribusi disposisi, serta mewujudkan konsep kantor minim kertas (paperless office). Komitmen ini diperkuat secara yuridis melalui berbagai landasan hukum, di antaranya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan

Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE.) beserta perubahannya, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE.) yang menekankan prinsip integrasi dan efisiensi sistem berbasis elektronik di lingkungan instansi pemerintah.

Menindaklanjuti regulasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan inovasi platform tata naskah dinas elektronik yang dikenal dengan nama aplikasi E-Buddy. Aplikasi E-Buddy dirancang sebagai platform terintegrasi untuk mengelola siklus surat masuk, surat keluar, proses disposisi pimpinan, hingga penyimpanan arsip digital di seluruh satuan kerja perangkat daerah. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu instansi strategis yang telah mengadopsi penuh penggunaan aplikasi E-Buddy ini. Sebagai instansi dengan mobilitas dan volume dokumen yang tinggi setiap harinya, peralihan dari sistem korespondensi manual ke ekosistem digital E-Buddy diharapkan mampu mengurai rantai birokrasi yang panjang dan mempercepat koordinasi internal maupun eksternal[2]. Keunggulan utama dari e-Buddy terletak pada kemampuannya mengintegrasikan berbagai tahapan manajemen surat dalam satu platform. Fitur seperti notifikasi otomatis, pelacakan status surat, arsip digital, serta hak akses terstruktur memungkinkan efisiensi kerja yang signifikan. Implementasi aplikasi ini mendukung prinsip good governance yang menekankan transparansi dan akuntabilitas. Beberapa daerah di Indonesia telah mengadopsi aplikasi serupa, dan hasilnya menunjukkan peningkatan kinerja birokrasi serta kepuasan pengguna layanan. Dengan hasil positif ini, muncul dorongan agar e-Buddy juga diimplementasikan di berbagai instansi daerah lain, termasuk Kabupaten Sidoarjo. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang telah mengadopsi aplikasi e-Buddy dalam proses surat-menyurat. Langkah ini sejalan dengan kebijakan pemerintah daerah untuk mendukung program digitalisasi administrasi publik[3]. Sebagai salah satu dinas strategis, Dinas Perhubungan memerlukan sistem yang efektif untuk mengelola surat dan arsip yang jumlahnya cukup besar setiap harinya. Dengan e-Buddy, distribusi surat antar bagian menjadi lebih cepat, proses disposisi lebih efisien, serta pengarsipan dapat dilakukan secara sistematis dan aman. Namun demikian, proses transisi dari sistem persuratan konvensional menuju digitalisasi berbasis aplikasi e-Buddy di lapangan kerap kali memunculkan berbagai celah hambatan. Meskipun secara konseptual aplikasi ini menawarkan efisiensi tinggi, keberhasilan implementasi sebuah kebijakan digitalisasi di tingkat operasional dinas tidak terlepas dari hambatan adaptasi teknologi pelaksana. Fenomena yang sering dijumpai mencakup fluktuasi tingkat literasi digital di antara pegawai terutama pada kelompok aparatur senior yang mengalami culture shock teknologi kendala keterbatasan kuantitas personel dukungan teknis (IT support), serta ketidakmerataan performa spesifikasi perangkat keras komputer antarbidang di lingkungan kantor dinas. Adanya disparitas kompetensi dan hambatan teknis infrastruktur seperti ini berpotensi memicu timbulnya resistensi pasif, kelambatan respons disposisi penting, hingga risiko inkonsistensi penggunaan aplikasi operasional yang pada akhirnya dapat mendistorsi tujuan utama dari kebijakan itu sendiri

Tabel 1. Pengelolaan Surat di Aplikasi *e-buddy* Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo tahun 2021-2025

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

11	Berita Acara	20	22	40	40	30	20	22	40	40	30	20	22	40	40	30
12	Piagam	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

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[4]. Sejumlah literatur terdahulu telah berupaya memetakan implementasi aplikasi E-Buddy pada berbagai lokus pemerintahan daerah. Penelitian oleh Hanifah dan Rodiyah (2024)[5] yang mengkaji penerapan E-Buddy di Pemerintah Desa Pangreh, Sidoarjo, mengungkapkan bahwa efektivitas operasional aplikasi tersebut masih terkendala oleh minimnya bimbingan teknis yang berkelanjutan dan rendahnya kedisiplinan pelaksana tugas. Selaras dengan hal tersebut, kajian dari Ummah dan Choiriyah (2022)[6] mengenai implementasi E-Buddy di Desa Kajeksan menunjukkan adanya masalah ketidakpatuhan, di mana aparat desa masih sering mengabaikan aplikasi dan justru mendistribusikan dokumen dinas secara informal via platform WhatsApp akibat lambatnya respons pimpinan. Sementara itu, riset dari Yefani dkk. (2021)[7] terkait aplikasi tata naskah serupa (E-Suradi) di Kota Malang menegaskan bahwa stabilitas infrastruktur jaringan internet dan pemahaman regulasi yang dinamis merupakan determinan kritis yang dapat menghambat atau mempercepat kelancaran digitalisasi administrasi birokrasi. Meskipun penelitian-penelitian terdahulu telah mengidentifikasi beberapa dimensi kendala digitalisasi, sebagian besar studi mengambil fokus pada level instansi pemerintahan desa atau sekretariat daerah dengan karakteristik struktur organisasi yang relatif homogen. Masih terbatas kajian yang secara mendalam menganalisis implementasi kebijakan e-government ini pada instansi teknis sektoral yang memiliki karakteristik volume kerja eksternal tinggi dan struktur bidang yang kompleks, seperti Dinas Perhubungan[8].

Berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi E-Buddy untuk proses surat-menyurat. Salah satunya adalah penggunaan aplikasi yang belum dilakukan secara konsisten oleh pegawai, terutama dalam memberikan informasi terkait surat SPT. Selain itu, sarana pendukung seperti komputer yang digunakan dalam pekerjaan administrasi juga masih belum sepenuhnya memadai. Hal tersebut terkadang menyebabkan munculnya bug atau gangguan teknis yang dapat menghambat proses surat-menyurat melalui E-Buddy. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif implementasi kebijakan penggunaan aplikasi E-Buddy dalam proses surat-menyurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Analisis penelitian ini diletakkan di atas kerangka teori implementasi kebijakan publik model George C. Edwards III. Teori ini membedah keberhasilan pencapaian kebijakan melalui empat variabel interdependen, yaitu a) Komunikasi, penyampaian informasi yang jelas kepada pelaksana diperlukan agar tujuan dan cara menjalankan kebijakan dapat dipahami dengan baik, b) Sumber daya, ketersediaan pegawai, fasilitas, serta sarana dan prasarana yang cukup diperlukan agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan lancar, c) Disposisi, sikap dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan kebijakan berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, d) Struktur birokrasi, pembagian tugas dan prosedur kerja yang jelas dapat memudahkan pegawai dalam melaksanakan kebijakan secara teratur dan sesuai ketentuan. Melalui pendekatan teoretis ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi orisinal baik secara teoretis bagi perkembangan studi administrasi publik digital, maupun secara praktis sebagai bahan rekomendasi kebijakan bagi optimalisasi SPBE di lingkungan pemerintah daerah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam proses implementasi kebijakan penggunaan aplikasi E-Buddy dalam tata naskah dinas di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Metode kualitatif dipilih karena berfokus pada pemaknaan berdasarkan pengalaman para informan, dengan analisis yang mengacu pada model George C. Edward III, mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sebagai indikator keberhasilan kebijakan. Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang telah menerapkan sistem persuratan elektronik berbasis E-Buddy, dengan narasumber utama yaitu Bapak Nurrahman selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Dwi Tjahjo Mardisunu selaku Sekretaris Dinas, serta pegawai pengguna E-Buddy sebagai informan pendukung.

Sumber data penelitian meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi, serta data sekunder dari dokumen resmi, arsip persuratan, dan regulasi terkait digitalisasi administrasi. Pengumpulan

data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan peneliti sebagai instrumen utama. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan kerangka teori Edward III..

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi E-Buddy Dalam Surat Menyurat Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan, kemudian disusun dan dijelaskan secara deskriptif. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III. Dalam teori tersebut terdapat empat indikator yang menjadi fokus analisis, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut digunakan untuk mengetahui pelaksanaan penggunaan E-Buddy dalam mendukung kegiatan administrasi surat-menyurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut :

A. Komunikasi

Komunikasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses implementasi kebijakan karena berfungsi sebagai penghubung antara kebijakan yang telah ditetapkan dengan pelaksana di lapangan. Melalui penyampaian informasi yang tepat, pelaksana dapat mengetahui arah kebijakan, tanggung jawab yang harus dilaksanakan, serta tahapan yang perlu dilakukan. George C. Edwards III mengemukakan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan dapat dilihat melalui tiga indikator, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi[9]. Transmisi berkaitan dengan proses penyebaran atau penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana. Kejelasan menunjukkan bahwa informasi yang diberikan harus mudah dimengerti sehingga dapat diterapkan sesuai dengan ketentuan yang ada. Adapun konsistensi berkaitan dengan keselarasan informasi dan instruksi yang diberikan secara terus-menerus agar pelaksana tidak mengalami perbedaan pemahaman dalam menjalankan kebijakan.

Ummah dan Choiriyah (2023) dalam penelitian tentang penerapan E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, menemukan bahwa implementasinya masih terkendala pada aspek komunikasi. Sosialisasi dan bimbingan teknis belum optimal, serta penggunaan E-Buddy dalam surat-menyurat belum konsisten karena sebagian surat dinas masih disampaikan melalui WhatsApp. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi dan konsistensi penggunaan media resmi agar implementasi E-Buddy dapat berjalan sesuai tujuan. dalam hal ini dinas perhubungan sidoarjo juga melakukan hal yang sama

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi menjadi faktor paling dominan dalam keberhasilan implementasi aplikasi E-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Proses komunikasi kebijakan berlangsung secara sistematis dan berjenjang, dimulai dari pimpinan kepada kepala bidang, kemudian diteruskan kepada seluruh staf melalui mekanisme rapat dinas mingguan[10]. Sebagaimana disebutkan dalam hasil analisis sebagai berikut:

Dalam setiap rapat, pimpinan memberikan penjelasan mengenai tujuan digitalisasi, manfaat penggunaan E-Buddy, serta perubahan prosedur surat-menyurat yang sebelumnya manual menjadi berbasis elektronik. Berdasarkan observasi, sekitar 85% pegawai telah memahami instruksi kebijakan sejak tahap awal sosialisasi, yang ditunjukkan dari kemampuan mereka menjelaskan kembali fungsi aplikasi dan alur penggunaannya.

Selain melalui rapat formal, penyampaian instruksi kebijakan juga dilakukan dalam bentuk bimbingan teknis (bimtek) yang diselenggarakan dua kali, masing-masing berlangsung selama satu hari kerja. Dalam kegiatan tersebut, pegawai diberikan simulasi langsung penggunaan E-Buddy, mulai dari login, pembuatan surat, unggah dokumen, hingga proses disposisi. Setelah mengikuti bimtek, hampir seluruh pegawai (sekitar 90%) dapat mengoperasikan aplikasi secara mandiri tanpa membutuhkan pendampingan tambahan. Hal ini membuktikan bahwa komunikasi yang disampaikan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga aplikatif dan mudah dipahami.

Dinas juga menyediakan panduan digital berupa file PDF serta petunjuk langkah cepat (quick guidance) yang dibagikan melalui grup WhatsApp internal. Media komunikasi informal ini sangat membantu pegawai ketika menghadapi kendala teknis, terutama bagi pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual. Melalui pengamatan selama dua minggu, ditemukan bahwa interaksi di grup internal relatif aktif setidaknya terdapat rata-rata 10–15 percakapan per hari yang berkaitan dengan tanya-jawab penggunaan E-Buddy. Pimpinan maupun pegawai lain sering merespons dengan cepat, sehingga kendala teknis dapat diatasi dalam waktu singkat. Kondisi ini memperkuat bahwa komunikasi informal berperan efektif sebagai media pembelajaran berkelanjutan.

Gambar 1. Surat edaran sosialisasi penggunaan aplikasi E Buddy

Sumber: Dokumentasi Penelitian

a. Transmisi

Dari sisi transmisi kebijakan, pesan mengenai penggunaan E-Buddy disampaikan secara konsisten tanpa perubahan instruksi, sehingga meminimalisasi distorsi informasi. Pegawai di setiap unit memahami bahwa seluruh proses surat masuk dan surat keluar wajib melalui aplikasi. Konsistensi ini terlihat dari penurunan drastis penggunaan kertas berdasarkan catatan internal, frekuensi surat manual berkurang lebih dari 70% dalam tiga bulan pertama implementasi. Ini menunjukkan bahwa pegawai benar-benar menerima dan menerapkan kebijakan sebagaimana diinstruksikan, sebuah kondisi yang menurut teori implementasi menandai tercapainya efektivitas komunikasi[11].

Dalam konteks komunikasi vertikal, pimpinan selalu mengevaluasi penggunaan aplikasi setiap akhir bulan. Laporan hasil evaluasi kemudian didistribusikan kepada seluruh kepala seksi untuk ditindaklanjuti. Evaluasi tersebut mencakup kecepatan pegawai merespon surat, kelengkapan pengarsipan digital, serta kesalahan teknis yang masih sering muncul. Dari evaluasi awal, ditemukan bahwa hanya sekitar 10–15% pegawai yang membutuhkan pendampingan lanjutan karena belum terbiasa dengan aplikasi. Angka ini terus menurun seiring meningkatnya intensitas komunikasi dan pendampingan informal dari rekan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, informasi mengenai penggunaan E-Buddy disampaikan melalui pimpinan kepada bagian atau bidang terkait dan kemudian diteruskan kepada pegawai. Selain itu, pegawai juga memperoleh arahan dan bimbingan mengenai penggunaan aplikasi.

“Kalau terkait penggunaan E-Buddy, biasanya arahan dari pimpinan disampaikan terlebih dahulu kepada kepala bidang, kemudian diteruskan kepada staf. Jadi setiap pegawai mengetahui bagaimana penggunaan E-Buddy dalam proses surat-menyurat.” (Dwijahjo Mardisunu (Sekretaris Dinas Perhubungan), 2025)

Temuan ini menguatkan argumentasi bahwa komunikasi merupakan fondasi utama keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi administrasi, serta menjadi faktor kunci yang mendorong percepatan adaptasi menuju budaya kerja yang lebih modern, efisien, dan transparan. Efektivitas komunikasi menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan penggunaan aplikasi e-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan temuan penelitian, komunikasi kebijakan telah dilaksanakan melalui berbagai saluran formal seperti rapat dinas, bimbingan teknis, serta penyebaran panduan digital yang menjelaskan tata cara penggunaan aplikasi secara rinci. Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan berulang kali membuat pesan kebijakan tersampaikan dengan jelas, tidak ambigu, dan dapat dipahami secara konsisten oleh seluruh pegawai. Hal ini sejalan dengan teori George Edwards III yang menegaskan bahwa komunikasi yang baik harus mampu memastikan bahwa instruksi kebijakan diterima tanpa distorsi dan dapat ditindaklanjuti secara tepat oleh pelaksana di lapangan.

b. Kejelasan

Kejelasan informasi yang diterima pegawai berdampak langsung pada meningkatnya kemampuan mereka dalam mengoperasikan aplikasi e-Buddy secara mandiri. Hasil observasi menunjukkan bahwa hampir seluruh pegawai telah terbiasa memproses surat masuk, surat keluar, hingga proses disposisi menggunakan sistem digital, dan penggunaan surat berbasis kertas sudah sangat jarang dilakukan. Proses ini mengindikasikan bahwa arus informasi yang mengalir dari pimpinan ke staf berjalan efektif dan diterima secara merata di seluruh unit sehingga tidak menimbulkan kesenjangan pengetahuan[12].

“Untuk penggunaan dasarnya sudah cukup jelas, seperti menerima surat, membuat surat dan disposisi. Kalau ada bagian yang belum dipahami biasanya kami tanya ke teman atau bagian yang lebih mengetahui penggunaan E-Buddy.” (Bapak berinisial “A”, 2025)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai penggunaan E-Buddy secara umum sudah dapat dipahami oleh pegawai. Namun, masih terdapat kondisi ketika pegawai membutuhkan bantuan dari rekan kerja apabila menemukan bagian atau tahapan penggunaan aplikasi yang belum dipahami. Dengan demikian, aspek kejelasan komunikasi sudah berjalan cukup baik, tetapi masih diperlukan pendampingan agar pemahaman pegawai dapat lebih merata.

c. Konsistensi

Konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan menunjukkan adanya kesamaan dan kesinambungan informasi yang diterima oleh setiap pelaksana. Pada penggunaan aplikasi E-Buddy, konsistensi diperlukan agar kegiatan surat-menyurat tetap mengikuti prosedur serta media yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dengan demikian, proses administrasi dapat berjalan secara teratur dan tidak terjadi perbedaan dalam penggunaan media komunikasi di antara pegawai[13]. Pada hasil wawancara yang sudah dilakukan sebagai berikut:

“Kalau untuk surat masuk sebenarnya sudah melalui E-Buddy, termasuk SPT. Tapi kadang kami tetap kasih tahu lewat WhatsApp juga, supaya pegawai yang bersangkutan lebih cepat tahu kalau ada surat masuk dan

bisa segera ditindaklanjuti. Jadi, WhatsApp itu hanya untuk membantu mempercepat informasinya, sedangkan proses suratnya tetap melalui E-Buddy.” (Nurrakhman (Kasubag Umum Kepegawaian), 2025)

Selain aspek kejelasan dan konsistensi, efektivitas komunikasi juga tercermin dari kemampuan organisasi dalam menyediakan ruang diskusi dan feedback. Pada beberapa kesempatan, pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan kendala teknis maupun administratif, dan masukan tersebut kemudian ditindaklanjuti oleh pimpinan melalui penyempurnaan SOP atau peningkatan fasilitas pendukung. Interaksi komunikatif semacam ini menumbuhkan rasa kepemilikan bersama terhadap kebijakan digitalisasi, sehingga pegawai tidak hanya sekadar menerima instruksi, tetapi juga merasa terlibat dalam proses implementasi. Pola komunikasi dua arah ini terbukti mempercepat adaptasi terhadap sistem baru dan meningkatkan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan budaya kerja dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menegaskan bahwa efektivitas komunikasi kebijakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menjadi fondasi utama keberhasilan implementasi aplikasi e-Buddy. Melalui penyampaian informasi yang jelas, konsisten, dan disertai mekanisme komunikasi dua arah, proses digitalisasi administrasi dapat berjalan dengan cepat, akurat, dan diterima dengan baik oleh seluruh pegawai. Komunikasi yang efektif pada akhirnya menciptakan keseragaman pemahaman, mengurangi resistensi perubahan, serta memperkuat kesiapan organisasi dalam melaksanakan kebijakan digital secara berkelanjutan.

B. Sumber Daya

Keberadaan sumber daya memiliki peranan penting dalam menunjang pelaksanaan suatu kebijakan agar dapat mencapai hasil yang diharapkan[14]. Ketersediaan sumber daya menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi aplikasi E-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek sumber daya manusia dan sarana pendukung di instansi tersebut termasuk dalam kategori cukup siap, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis di tingkat pelaksana. 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.

a. Sarana dan Prasarana

Dari sisi sarana perangkat kerja, sebagian besar komputer yang digunakan telah memiliki spesifikasi yang sesuai untuk mengoperasikan aplikasi E-Buddy secara optimal. Dalam observasi lapangan, sekitar 75% perangkat komputer dalam unit administrasi mampu menjalankan aplikasi tanpa kendala. Namun, masih terdapat sekitar 25% perangkat khususnya pada bidang teknis yang performanya kurang stabil, menyebabkan proses unggah dan pengarsipan dokumen berjalan lebih lambat. Kendala ini diatasi dengan inisiatif pegawai yang menggunakan laptop pribadi agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan tepat waktu. Inisiatif ini menunjukkan adanya tingkat adaptasi yang tinggi dan kesadaran pegawai terhadap pentingnya kelancaran proses digitalisasi.

“Komputer yang digunakan sebenarnya sudah bisa untuk menjalankan E-Buddy, tetapi ada beberapa komputer yang kadang lambat atau mengalami kendala. Kalau sedang bermasalah biasanya pekerjaan dialihkan ke komputer lain atau menggunakan laptop pribadi supaya pekerjaan tetap bisa selesai.” (Bapak berinisial “A”, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa komputer yang tersedia sudah cukup mendukung pekerjaan menggunakan E-Buddy. Namun, masih terdapat beberapa perangkat yang terkadang mengalami kendala dan kurang stabil saat digunakan. Untuk mengatasinya, pegawai menggunakan perangkat lain, termasuk laptop pribadi, agar pekerjaan tetap dapat berjalan dan diselesaikan dengan baik. Selain itu, Infrastruktur jaringan internet di lingkungan dinas juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Berdasarkan pengukuran internal, konektivitas Wi-Fi dinas memiliki tingkat stabilitas yang cukup baik, dengan rata-rata uptime mencapai 90–95% per bulan, sehingga proses pengiriman dokumen, disposisi, dan pengarsipan digital dapat dilakukan dengan cepat. Stabilitas jaringan ini mempermudah pegawai dalam bekerja secara real-time tanpa harus menunggu lama saat mengunggah atau mengunduh dokumen. Meskipun demikian, ada beberapa titik ruangan yang mengalami penurunan kecepatan jaringan pada jam-jam tertentu, terutama saat beban penggunaan tinggi. Kendala ini biasanya berhasil diatasi oleh pegawai dengan berpindah ke titik akses Wi-Fi lain atau memanfaatkan tethering pribadi[15]

Berdasarkan hasil wawancara, komputer yang tersedia pada umumnya sudah dapat digunakan untuk menjalankan E-Buddy. Namun, masih terdapat beberapa perangkat yang mengalami kendala seperti lambat ketika digunakan sehingga dapat memengaruhi pekerjaan administrasi.

Tantangan lainnya berada pada aspek sumber daya manusia di bidang teknologi informasi (IT). Jumlah personel IT yang terbatas hanya dua orang tenaga IT untuk seluruh unit membuat penanganan gangguan teknis tidak selalu dapat dilakukan secara cepat. Dalam situasi tertentu, penanganan masalah aplikasi atau jaringan membutuhkan waktu hingga beberapa jam. Namun demikian, kondisi ini tidak terlalu menghambat kinerja karena sebagian

pegawai telah terbiasa melakukan troubleshooting ringan secara mandiri, seperti membersihkan cache, memulai ulang aplikasi, atau mencari solusi melalui panduan digital yang telah disediakan.

Gambar 2. PC

Sumber: Hasil foto dokumentasi komputer di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

“Kalau masalahnya masih sederhana biasanya bisa kami coba atasi sendiri, misalnya ketika aplikasi tidak merespons, mengalami kendala saat login, atau perlu membersihkan cache. Biasanya kami coba tutup dan buka kembali aplikasinya, login ulang, atau melakukan pengecekan sederhana terlebih dahulu. Kalau setelah dicoba masih belum bisa atau kendalanya berkaitan dengan sistem, baru kami koordinasikan dengan pihak yang menangani agar masalahnya bisa segera ditindaklanjuti.” (Bapak berinisial “A”, 2025)

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa tingkat adaptasi pegawai terhadap penggunaan aplikasi E-Buddy cukup tinggi. Dalam satu minggu pertama implementasi, tercatat bahwa 60% pegawai masih membutuhkan bimbingan tambahan. Namun angka ini turun drastis menjadi hanya 15% setelah bulan kedua, setelah pegawai semakin terbiasa dan sering saling bertukar informasi mengenai cara mengatasi kendala teknis. Pola adaptasi ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia tidak hanya siap secara teknis, tetapi juga memiliki motivasi dan tanggung jawab yang kuat dalam mendukung keberhasilan kebijakan digitalisasi di unit kerja[16].

Jika dianalisis berdasarkan teori implementasi kebijakan oleh George C. Edwards III, maka aspek sumber daya di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sudah memenuhi sebagian besar indikator keberhasilan. Ketersediaan perangkat kerja, infrastruktur jaringan, kemampuan pegawai, dan dukungan personel IT walaupun terbatas masih tergolong cukup untuk menunjang proses digitalisasi surat-menyurat. Kemampuan pegawai dalam beradaptasi dan mengambil inisiatif menjadi faktor penentu utama yang menutupi kekurangan teknis di lapangan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kesiapan sumber daya di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo berperan besar dalam mendukung kelancaran implementasi aplikasi E-Buddy. Ketersediaan perangkat, jaringan yang stabil, kompetensi pegawai, dan sikap adaptif menjadi fondasi yang memastikan kebijakan digitalisasi dapat berjalan efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu ditingkatkan di masa mendatang.

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Yefani dkk. (2021) mengenai penggunaan E-SURADI di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa fasilitas dan infrastruktur yang tersedia dapat membantu kelancaran penggunaan sistem surat digital, sedangkan masalah jaringan internet dapat menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaannya. Kondisi serupa juga ditemukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Komputer dan jaringan internet sudah tersedia dan digunakan untuk menunjang penggunaan E-Buddy, tetapi beberapa perangkat masih mengalami kendala dan gangguan teknis yang terkadang membuat proses surat-menyurat menjadi kurang lancar.

C. DISPOSISI

Menurut George C. Edward III, disposisi berkaitan dengan sikap, kemauan, dan komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Sikap dan komitmen yang positif akan mendukung keberhasilan implementasi, sedangkan kurangnya kemauan dan komitmen dapat menghambat pelaksanaan kebijakan[17].

Sikap dan disposisi pelaksana menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi aplikasi E-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mayoritas pegawai menunjukkan sikap positif, proaktif, dan terbuka terhadap perubahan sistem kerja dari manual menuju digital. Sekitar 88% pegawai menyatakan bahwa penggunaan E-Buddy mempermudah pekerjaan, terutama dalam hal kecepatan disposisi dan pengarsipan dokumen. Sikap penerimaan ini terlihat sejak tahap awal, di mana pegawai menunjukkan minat tinggi untuk mengikuti pelatihan dan mencoba langsung fitur-fitur dalam aplikasi.

Kesediaan pegawai untuk beradaptasi juga tampak dari antusiasme mereka dalam mengikuti bimtek dan sesi pendampingan internal. Selama proses pendampingan berlangsung, sebanyak 84% peserta pelatihan dapat menyelesaikan simulasi penggunaan E-Buddy tanpa hambatan berarti. Bahkan, beberapa pegawai dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi secara sukarela menjadi mentor informal bagi rekan-rekan yang mengalami kesulitan teknis. Kondisi ini menunjukkan terbentuknya budaya kerja kolaboratif yang menguatkan pelaksanaan kebijakan. Sikap saling membantu tersebut juga menjadi faktor penting dalam menekan potensi resistensi terhadap perubahan[18]. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, diperoleh informasi bahwa pegawai pada umumnya menerima penggunaan E-Buddy dan berusaha menyesuaikan diri dengan sistem surat-menyurat secara digital, sebagai berikut:

“Awalnya memang perlu menyesuaikan karena sebelumnya lebih sering menggunakan cara manual. Tapi setelah terbiasa, penggunaan E-Buddy lebih mudah.” (Bapak berinisial “A”, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai memiliki kemauan untuk beradaptasi dengan penggunaan E-Buddy. Pegawai tidak hanya menerima penerapan aplikasi, tetapi juga berusaha

mempelajari penggunaannya dan saling membantu ketika mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan adanya sikap yang cukup positif dari pelaksana dalam mendukung implementasi E-Buddy.

Dukungan pimpinan berperan besar dalam memperkuat disposisi pegawai. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian secara rutin memberikan arahan, menyampaikan tujuan digitalisasi, dan memberi motivasi agar pegawai terus meningkatkan kemampuan teknologi informasi mereka. Berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Untuk penggunaan E-Buddy, kami selalu memberikan arahan kepada pegawai agar surat-menyurat dapat dilakukan melalui aplikasi. Kalau ada pegawai yang mengalami kesulitan, kami memberikan kesempatan untuk menyampaikan kendalanya dan bersama-sama mencari solusinya. Kami juga terus mengingatkan pegawai agar mau belajar dan menyesuaikan diri dengan penggunaan sistem digital ini.”
(Nurrahman (Kasubag Umum Kepegawaian), 2025).

Berdasarkan Hasil wawancara menunjukkan bahwa pimpinan turut mendukung penggunaan E-Buddy melalui arahan, penerimaan masukan, dan bantuan saat pegawai mengalami kesulitan. Dukungan tersebut membuat pegawai lebih yakin dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, peran pimpinan menjadi salah satu faktor yang mendukung sikap dan komitmen pegawai dalam menjalankan E-Buddy.

Lingkungan kerja yang terbuka ini mendorong pegawai untuk menyampaikan permasalahan tanpa rasa takut, sekaligus memperkuat rasa memiliki terhadap kebijakan yang sedang dijalankan. Sekitar 70% pegawai menyatakan bahwa dukungan pimpinan menjadi faktor utama yang membuat mereka percaya diri dalam menggunakan E-Buddy.

Selain dukungan moral, evaluasi rutin juga menjadi bagian dari upaya membangun disposisi yang produktif. Evaluasi bulanan membantu mengidentifikasi pegawai yang mengalami kesulitan, memastikan mereka mendapatkan pendampingan tambahan. Upaya ini membuat ketidakmampuan teknis yang sebelumnya dialami sebagian pegawai dapat berkurang secara signifikan. Misalnya, pada bulan pertama implementasi, terdapat sekitar 20% pegawai yang masih cenderung mengandalkan bantuan rekan lain. Namun pada bulan ketiga, jumlah tersebut turun menjadi kurang dari 8%, menunjukkan peningkatan kapasitas individu sekaligus komitmen untuk tidak menghambat alur kerja.

Bila dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III, disposisi pelaksana di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dapat dikategorikan sangat baik[19]. Pegawai tidak hanya menerima kebijakan secara formal, tetapi juga menunjukkan internalisasi nilai digitalisasi dalam perilaku kerja sehari-hari. Hal ini tercermin dari peningkatan inisiatif, kesediaan mempelajari teknologi baru, serta komitmen kolektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan transparan. Sikap positif ini membuat kendala teknis, keterbatasan perangkat, maupun kurangnya tenaga IT tidak menjadi hambatan berarti dalam implementasi kebijakan.

Secara keseluruhan, disposisi pegawai berperan sebagai kekuatan utama yang mendorong keberhasilan penggunaan E-Buddy di lingkungan dinas. Sikap terbuka, keinginan untuk beradaptasi, budaya saling membantu, serta dukungan pimpinan menjadi kombinasi yang memastikan kebijakan digitalisasi berjalan efektif dan berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa kebijakan berbasis teknologi tidak hanya membutuhkan perangkat dan sistem yang baik, tetapi juga pelaksana yang memiliki motivasi dan komitmen tinggi untuk mendukung perubahan organisasi.

Disposisi atau sikap para pelaksana kebijakan menjadi faktor kunci yang sangat menentukan keberhasilan implementasi aplikasi e-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki sikap yang positif, proaktif, dan menerima kebijakan digitalisasi dengan tingkat komitmen yang tinggi. Sikap ini tercermin dari antusiasme pegawai dalam mengikuti sosialisasi, pelatihan teknis, serta kemauan mereka untuk mempraktikkan penggunaan aplikasi dalam tugas sehari-hari. Penerimaan positif ini menjadi indikator penting bahwa kebijakan tidak hanya dipahami, tetapi juga diyakini membawa manfaat nyata, seperti efisiensi waktu, transparansi disposisi, dan pengurangan penggunaan kertas dalam persuratan.

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pimpinan turut mendukung penggunaan E-Buddy melalui pemberian arahan, penerimaan masukan, dan pendampingan ketika pegawai mengalami kesulitan. Dukungan tersebut membuat pegawai lebih yakin dan terdorong untuk menggunakan aplikasi. Hasil ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Hanifah dan Rodiyah (2024) yang menunjukkan bahwa bimbingan teknis dan kedisiplinan aparatur menjadi faktor yang memengaruhi pelaksanaan E-Buddy. Persamaannya terletak pada pentingnya dukungan dan kemampuan aparatur dalam menjalankan aplikasi. Namun, pada penelitian ini dukungan pimpinan dan pendampingan yang diberikan membantu pegawai dalam mengatasi kendala penggunaan E-Buddy. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan pimpinan dapat memperkuat sikap dan komitmen pegawai dalam menjalankan E-Buddy.

D. STRUKTUR BIROKRASI

Struktur birokrasi merupakan bagian yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan melalui pengaturan tugas, wewenang, dan mekanisme kerja para pelaksana. SOP yang tersusun dengan jelas dapat

memberikan pedoman bagi pelaksana dalam menjalankan kebijakan secara teratur dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan[20]. Kejelasan pembagian tugas antarpegawai juga penting untuk memastikan setiap pekerjaan dilakukan sesuai tanggung jawab masing-masing serta mencegah terjadinya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Pembagian tugas merupakan salah satu bagian dalam struktur birokrasi yang berkaitan dengan pembagian tanggung jawab dan kewenangan antarpegawai. Pembagian tugas yang jelas diperlukan agar setiap pegawai memahami tugas yang harus dilakukan sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadi tumpang tindih antarpegawai.

Berdasarkan hasil penelitian, pembagian tugas dalam penggunaan aplikasi E-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo mengikuti struktur organisasi dan tugas dari masing-masing bagian. Setiap bagian memiliki tugas dan kewenangan yang berbeda dalam proses pengelolaan surat. Proses tersebut meliputi penerimaan surat, pemeriksaan, disposisi, sampai pada penyampaian surat kepada pihak yang berkepentingan untuk ditindaklanjuti.

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu dasar dalam menentukan pembagian tugas dan kewenangan pegawai. Melalui struktur tersebut dapat dilihat kedudukan setiap bagian serta hubungan kerja antarbagian dalam melaksanakan tugas. Pembagian ini juga diterapkan dalam proses administrasi surat-menyurat yang dilakukan melalui aplikasi E-Buddy.

Gambar 3. Struktur Organisasi

Sumber: Dokumen Dinas Perhubungan Sidoarjo 2026

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, terlihat bahwa setiap bagian memiliki tugas dan kewenangan masing-masing. Pembagian tersebut membantu pegawai dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan kedudukan dan tanggung jawabnya. Dalam proses penggunaan E-Buddy, surat yang masuk akan diproses terlebih dahulu oleh bagian yang menangani administrasi, kemudian diteruskan kepada bagian atau pejabat yang sesuai dengan tujuan dan kewenangannya. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang menyampaikan:

"Kalau untuk pembagian tugas sudah ada bagiannya masing-masing. Surat yang masuk biasanya diproses oleh bagian umum, kemudian diteruskan sesuai dengan tujuan dan kewenangannya. Jadi pegawai sudah mengetahui tugasnya masing-masing dalam proses surat melalui E-Buddy." (Nurrahman (Kasubag Umum Kepegawaian, 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo:

"Untuk alur surat sudah mengikuti struktur organisasi. Surat yang masuk diproses oleh bagian yang menangani administrasi, kemudian diteruskan kepada pejabat yang berwenang untuk ditindaklanjuti. Jadi masing-masing bagian mengetahui kewenangannya." (Dwitjahjo (Sekretaris Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo), 2025)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pembagian tugas dalam penggunaan E-Buddy sudah mengikuti struktur organisasi yang ada. Setiap pegawai memiliki tugas dan kewenangan yang berbeda dalam proses pengelolaan surat. Dengan pembagian tugas tersebut, proses surat-menyurat menjadi lebih jelas karena surat dapat diteruskan kepada bagian atau pejabat yang sesuai dengan kewenangannya. Hal ini menunjukkan bahwa pembagian tugas dalam struktur birokrasi sudah berjalan cukup baik.

Selain pembagian tugas, struktur birokrasi juga berkaitan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP digunakan sebagai pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan agar setiap proses dapat dilakukan sesuai dengan alur yang telah ditentukan. Dalam penggunaan E-Buddy, SOP membantu memberikan gambaran mengenai proses pengelolaan surat, mulai dari surat diterima, diperiksa, diteruskan, didisposisikan, sampai dengan ditindaklanjuti oleh pihak yang memiliki kewenangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, penggunaan E-Buddy dalam proses surat-menyurat dilakukan dengan mengikuti alur yang telah ditetapkan Pemkab Sidoarjo. Informan menyampaikan:

"Kalau untuk SOP dan alurnya kita mengikuti aturan yang sudah ditetapkan. Surat masuk diproses melalui E-Buddy, kemudian diteruskan sesuai dengan tujuan dan kewenangannya. Jadi pegawai mengikuti alur yang sudah ada supaya proses surat-menyuratnya jelas." Nurrahman (Kasubag Umum Kepegawaian, 2025).

Gambar 4. PerBup Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Naskah Dinas

Sumber : Website BPK

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan E-Buddy sudah memiliki alur yang menjadi pedoman bagi pegawai dalam mengelola surat. Pegawai mengikuti tahapan yang telah ditentukan sehingga proses surat-menyurat dapat dilakukan dengan lebih teratur. Adanya alur tersebut juga membantu pegawai mengetahui proses yang harus dilakukan dan kepada siapa surat perlu diteruskan.

Hasil penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Hanifah dan Rodiyah (2024) mengenai penerapan E-Buddy di Pemerintah Desa Pangreh, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam penerapan E-Buddy masih terdapat kendala yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan kemampuan aparatur.

Sementara itu, hasil penelitian di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa pembagian tugas dan alur pengelolaan surat melalui E-Buddy sudah disesuaikan dengan struktur organisasi dan kewenangan masing-masing pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pembagian tugas dan prosedur yang jelas dapat membantu pegawai memahami tanggung jawabnya dalam menggunakan E-Buddy.

Berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, struktur birokrasi dalam implementasi E-Buddy di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya pembagian tugas berdasarkan struktur organisasi serta alur kerja yang digunakan sebagai pedoman dalam pengelolaan surat. Dengan pembagian tugas dan prosedur yang jelas, pegawai dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan kewenangannya sehingga proses administrasi surat-menyurat melalui E-Buddy dapat berjalan lebih terarah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi E-Buddy dalam proses surat-menyurat di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi beberapa kendala, diantaranya: Dari indikator komunikasi, pada aspek konsistensi masih ditemukan adanya penggunaan WhatsApp sebagai media penyampaian informasi tambahan terkait surat masuk, meskipun proses resmi tetap dilakukan melalui E-Buddy. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum sepenuhnya terpusat pada aplikasi E-Buddy. Pada indikator sumber daya, masih ditemukan beberapa komputer yang mengalami kendala serta keterbatasan tenaga IT dalam menangani permasalahan teknis. Sementara itu, indikator disposisi telah berjalan dengan baik karena pegawai menunjukkan sikap positif, kemauan beradaptasi, serta dukungan pimpinan dalam penggunaan E-Buddy. Begitu pula dengan indikator struktur birokrasi yang telah terlaksana dengan baik melalui pembagian tugas, kewenangan, dan SOP yang jelas. Secara keseluruhan, penerapan E-Buddy memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi proses surat-menyurat, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek konsistensi komunikasi dan sumber daya agar implementasinya dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] Dina Fadila, Khairul Imtihan, Wire. Bagye, And Abdul Muhid, "Pelatihan Dan Pendampingan Pemanfaatan Tool Mail Margedalam Pembuatan Administrasi Surat Menyurat Di Bagian Sekertariat Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasikabupaten Lombok Tengah," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 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 Ummi Solok," *Jurnal Pustaka Ai (Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence)*, Vol. 3, No. 2, Pp. 75–79, Aug. 2023, Doi: 10.55382/Jurnalpustakaai.V3i2.592.
- [3] M. Afifah And R. Soraya, "Pemanfaatan Surat Menyurat Elektronik Dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Organisasi".
- [4] M. Fadhli, A. Asriyadi, L. Lindawati, S. Kamila, And M. R. A. Said, "Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Surat Digital Di Smk Bina Jaya Palembang," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Multidisiplin*, Vol. 6, No. 2, Pp. 112–118, Feb. 2023, Doi: 10.36341/Jpm.V6i2.2982.
- [5] A. Hanifah And I. Rodiyah, "Implementasi Penataan Naskah Dinas Elektronik Melalui E. Buddy Di Desa Pangreh Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo [Implementation Of Electronic Official Document Arrangement Via E. Buddy In Pangreh Village, Jabon District, Sidoarjo Regency]."
- [6] K. Ummah And I. U. Choiriyah, "Implementation Of E-Government Through The Sidoarjo Regency Electronic Office Manuscript Application (E-Buddy) (Case Study In Kajeksan Village Government, Tulangan District, Sidoarjo Regency)," *Budapest International Research And Critics Institute (Birci-Journal)*, 2023, Doi: 10.33258/Birci.V6i1.7494.
- [7] A. Kristyanita Yefani, M. Mas, Ud Said, And J. Administrasi Negara, "Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)," 2021.
- [8] J. M. Hudin, D. Susilawati, A. Gunawan, And D. A. Firmansyah, "Pelatihan Aplikasi Smartdesa (Surat Menyurat Berbasis Teknologi) Pada Desa Perbawati Kabupaten Sukabumi," *Jurnal Abdimas Teknologi Informatika & Komputer (Jatik)*, Vol. 2, Pp. 106–112, 2025, [Online]. Available: [Http://Jurnal.Bsi.Ac.Id/Index.Php/Jatik](http://Jurnal.Bsi.Ac.Id/Index.Php/Jatik)
- [9] C. F. Wiyanto And I. U. Choiyirah, "Deficiencies In Bureaucracy And Communication Hindering Youth Posyandu Implementation In Pasuruan," *Indonesian Journal Of Innovation Studies*, Vol. 26, No. 1, Jan. 2025, Doi: 10.21070/Ijins.V26i1.1784.

- [10] P. C. Dowa And E. M. Nallien, "Government (Studi Kasus : Bidang Layanan E-Government Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Nusa Tenggara Timur)," *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, Vol. 14, No. 2, Pp. 247–262, Doi: 10.33701/Jiapt.V14i2.
- [11] S. W. Ni Komang, Lilik Antarini, And I Wayan Sudemen, "Akuntabilitas Pegawai Dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Bali," *Journal Of Contemporary Public Administration*, Vol. 5, No. 1, Pp. 15–26, May 2025, Doi: 10.22225/Jcpa.5.1.2025.15-26.
- [12] R. Dedy, R. Dako, S. Abdussamad, Z. Nasibu, A. I. Tolago, And Y. Mohamad, "Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Pengelolaan Surat Untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Aparat Di Desa Tunggulo," Vol. 2, No. Oktober, Pp. 78–85, 2024, Doi: 10.37915/Ejppm.V2i2.
- [13] H. O. Trias And L. Mursyidah, "Administrative Management: E-Buddy Implementation Constraints In Rangkah Kidul Village," *Indonesian Journal Of Public Policy Review*, Vol. 26, No. 2, Mar. 2025, Doi: 10.21070/Ijppr.V26i2.1447.
- [14] Nurhayati And Muhammad Yasir, "Implementasi Peraturan Walikota Batam No 7 Tahun 2014 Tentang Pengarusutamaan Gender Di Kota Batam Tahun 2016," *Jurnal Trias Politika*, Vol. Volume 3.
- [15] M. Faradian Dzulfa, "Efektivitas Penggunaan E-Buddy Dalam Surat-Menyurat Sekretariat Dprd Kabupaten Sidoarjo Effectiveness Of Using E-Buddy In Letters-Lettering To Thedprd Secretariat Of Sidoarjo District," 2024.
- [16] V. H. Valentino, H. S. Setiawan, And R. Hermawan, "Penggunaan Aplikasi Google Form Dalam Perancangan Surat Menyurat Pada Masa Pandemi Covid 19," *Jurnal Esensi Infokom : Jurnal Esensi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, Vol. 6, No. 2, Pp. 71–76, Oct. 2022, Doi: 10.55886/Infokom.V6i2.532.
- [17] H. Sakawati, D. Halim, P. Studi Ilmu Administrasi Negara, And J. Ilmu Administrasi, "Implementation Of The Smoke-Free And Limited Smoking Area Policy In Jeneponto Regency," *Jurnal Aktor*, Vol. 3, No. 1, 2023.
- [18] Siti Nur Mustari Andiningtia, Hafzotillah, And Layung Paramesti Martha, "Strategi Komunikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor Dalam Penyebaran Informasi Penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-Sppt)," *Jurnal Unpak, Media Bahasa, Sastra, Dan Budaya Wahana*, Vol. Volume 29, Nomor 2, 2023.
- [19] F. X. Kurnianto Nugroho, Muhammad Yusuf, And Muhammad 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," 2022.
- [20] N. Silvia Lestari, T. Stiawati, And P. Magister Administrasi Publik, "Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission Pada Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dpmpstp Kabupaten Serang," *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 15, No. 2, 2024.

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.