

# **Implementation of the Use of the E-Buddy Application in Administrative Management in the Government of Rangkah Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency**

## **[Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Administrasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo]**

Hermin Oknanin Trias<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah \*<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: lailulmursyidah@umsida.ac.id

**Abstract.** This study aims to analyse and describe the Implementation of the Use of E-Buddy Applications in Administrative Management in the Rangkah Kidul Village Government, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results showed that the implementation of E-Buddy in Rangkah Kidul Village Government has not fully met the criteria of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Reviewed from four indicators: 1) Communication has been carried out quite well, but there are shortcomings in the delivery of information regarding the use of the E-Buddy application. 2) In terms of resources, some village officials are still not able to operate the E-Buddy application optimally. 3) The disposition indicator shows that the Rangkah Kidul Village Government in terms of bureaucracy refers to Law Number 3 of 2024 concerning the second amendment to Law Number 6 of 2014 concerning Villages. 4) The bureaucratic structure is in accordance with Sidoarjo Regent Regulation Number 30 of 2020 concerning Electronic Office Manuscripts. The coordination applied places the Village Head as the highest authority in implementing policies related to the implementation of the E-Buddy application. However, there is no specific Standard Operating Procedure (SOP) in processing official letters in accordance with the duties of each village apparatus. The Rangkah Kidul Village Government follows the guidelines contained in Sidoarjo Regent Regulation No. 30/2020.

**Keywords** - Implementation; Administrative Management; E-Buddy

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Administrasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Buddy di Pemerintah Desa Rangkah Kidul belum sepenuhnya memenuhi kriteria komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Ditinjau dari empat indikator: 1) Komunikasi sudah dilaksanakan dengan cukup baik, namun terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi terkait penggunaan Aplikasi E-Buddy. 2) Dari segi sumber daya, beberapa perangkat desa masih belum mampu mengoperasikan Aplikasi E-Buddy secara optimal. 3) Indikator disposisi menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Rangkah Kidul dalam hal birokrasi mengacu pada Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. 4) Struktur birokrasi sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas Elektronik. Koordinasi yang diterapkan menempatkan Kepala Desa sebagai otoritas tertinggi dalam mengimplementasikan kebijakan terkait penerapan Aplikasi E-Buddy. Namun, belum ada Standard Operating Procedure (SOP) khusus dalam pemrosesan surat dinas yang sesuai dengan tugas masing-masing perangkat desa. Pemerintah Desa Rangkah Kidul mengikuti panduan yang tercantum dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020.

**Kata Kunci** - Implementasi; Pengelolaan Administrasi; E-Buddy

## **I. PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi komputer berperan sangat penting dalam mendukung aktivitas kerja di berbagai organisasi, baik pemerintah maupun swasta [1]. Dalam perkantoran modern, teknologi informasi semakin memfasilitasi kerja tim melintasi batas geografis dan memperdayakan pegawai untuk bekerja lebih efisien dan kreatif. Kelancaran operasional di sebuah instansi atau kantor adalah salah satu elemen krusial dalam administrasi. Di bidang pengelolaan tata usaha organisasi, baik instansi pemerintah maupun swasta, diperlukan kelancaran administrasi untuk menunjang efektivitas

kinerja dan mencapai manfaat yang diharapkan. Pengelolaan surat di sebuah instansi atau kantor perlu dilakukan dengan baik karena surat merupakan sumber data atau arsip yang mengandung informasi penting untuk kemajuan organisasi [2].

Teknologi informasi mengubah cara kerja perkantoran dalam beroperasi, meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan budaya. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berperan vital guna mendukung proses globalisasi. Dampak sangat besar dirasakan di berbagai bidang yaitu pada bidang politik, ekonomi, sosial juga hukum. Program penataan tata kelola pemerintahan yang dirancang dalam roadmap berguna mengoptimalkan efektivitas proses bisnis. Mekanisme atau prosedur kerja dalam sistem administrasi pemerintahan bertujuan untuk mempercepat birokrasi dan operasional administrasi dan melibatkan teknologi guna optimalisasi pelaksanaan administrasi pemerintahan.

Reformasi birokrasi mencakup penerapan informasi dan komunikasi berbasis teknologi (TIK) dalam pemerintahan. Ketika melakukan perubahan signifikan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di bidang pemerintahan, Lembaga (organisasi) dan manajemen sumber daya manusia aparatur menjadi bagian penting dalam upaya pemerintah untuk menciptakan Meningkatkan pengelolaan pemerintahan dengan melakukan perubahan dalam sistem birokrasi.. Penataan ini bertujuan untuk menjalankan reformasi birokrasi demi meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pemerintahan. Sebagian besar perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sangat bergantung pada keberhasilan reformasi birokrasi tersebut [3].

Tuntutan yang semakin meningkat terhadap pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan publik dan kinerjanya dalam menjalankan pemerintahan telah mendorong pelaksanaan dan penerapan electronic government (*E-Government*). Kurang optimalnya pengelolaan surat, seperti dalam hal pengaksesan dan pendistribusian yang memakan banyak waktu, menuntut adanya perubahan dari pengelolaan manual ke digital melalui inovasi. Pemerintah Provinsi Jawa Timur menciptakan inovasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) untuk pengelolaan naskah dinas berbasis digital, didukung oleh Permen PANRB Nomor 6 Tahun 2011 terkait Pedoman Umum Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Instansi Pemerintah. Penelitian ini berguna menganalisis dan mendeskripsikan penerapan inovasi aplikasi TNDE dalam upaya meningkatkan optimalisasi tata persuratan [4].

*E-Government* adalah pelaksanaan administrasi pemerintahan berbasis digital yang menerapkan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu mendukung proses pelayanan publik agar optimal, transparan dan lebih akuntabel. Pemerintah Indonesia mengadopsi teknologi digital dalam pelaksanaan pemerintahan dengan mempertimbangkan perubahan dan perkembangan teknologi. Sistem digital dalam penyampaian informasi telah diterapkan oleh instansi pemerintah daerah, salah satunya melalui inovasi dalam pengolahan naskah dinas secara elektronik. Upaya ini ditunjang dengan Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 terkait Pengembangan *E-Government*, dimana penyelenggaraan pemerintahan negara berdasarkan pengembangan *E-Government* yang menjadi langkah nyata pemerintah Indonesia menerapkan teknologi informasi untuk mengoptimalkan standart pelayanan publik dalam proses kerja dan manajemen di lingkungan pemerintahan [5].

Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi, responsif, dan adaptif sesuai dengan Visi SPBE Nasional sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yaitu terkait terwujudnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terintegrasi dan menyeluruh untuk mewujudkan tingginya kesejahteraan masyarakat. Kinerja birokrasi dan pelayanan publik, diperlukan kerangka kebijakan yang sesuai [6].

Teknologi informasi digunakan oleh manajemen pemerintahan untuk melaksanakan SPBE dengan menggabungkan tugas dan tanggung jawab antar OPD ke dalam sistem elektronik dan dengan pemerintah kabupaten, kota, dan pusat [7]. Menurut Adriwati 2001, *E-Government* adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi digital seperti internet guna melaksanakan pelayanan publik, melakukan transaksi, berkomunikasi, mengkoordinasikan, dan mengelola instansi pemerintah. Sistem ini terdiri dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada dunia usaha, kepada pemerintah lain (pemerintah ke pemerintah), dan kepada masyarakat (pemerintah ke warga negara) [8].

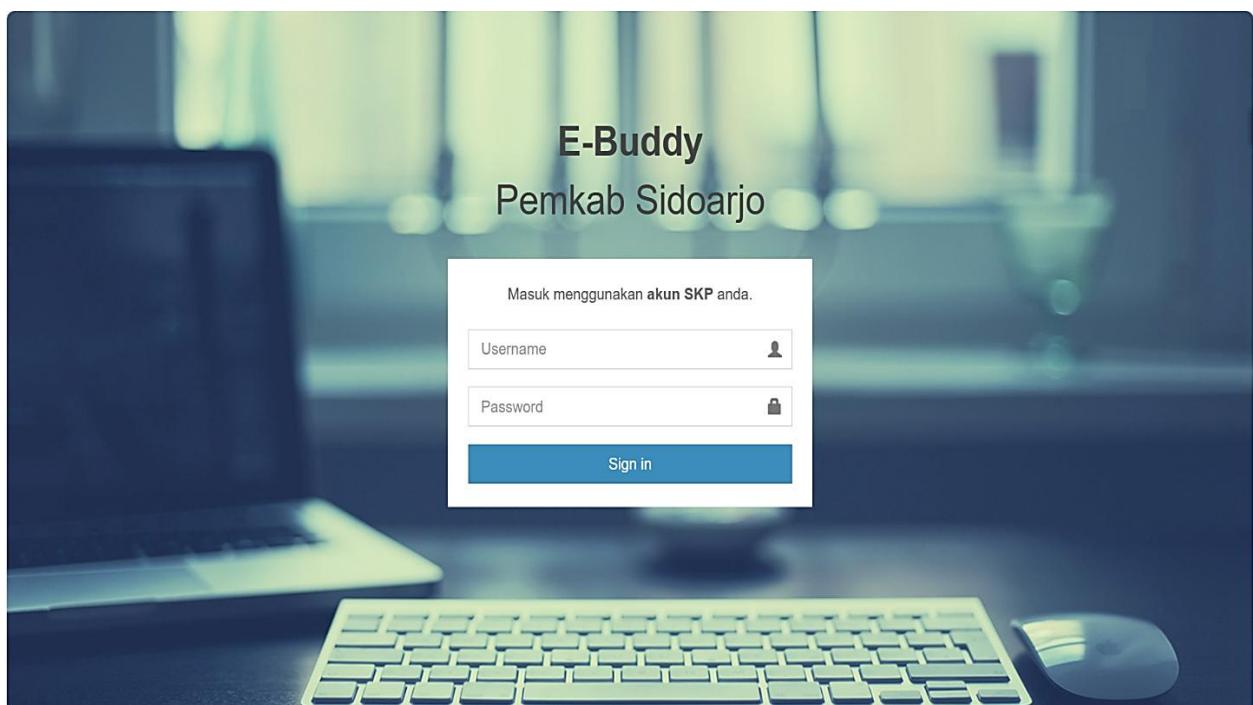
Smart city adalah teori administrasi kota yang menerapkan teknologi informasi guna optimalisasi kecerdasan kota dan efisiensi sumber daya. Konsep ini juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas hidup masyarakat kota, sambil tetap menjaga keberlanjutan lingkungan [9]. Kabupaten Sidoarjo sebagai satu dari Indonesia yang mengimplementasikan konsep Smart City. Penerapan konsep kota pintar adalah untuk memudahkan pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkelanjutan dan efisien, meningkatkan kenyamanan dan keamanan hidup masyarakat serta mempromosikan kearifan lokal. Sejak tahun 2017, Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan sejumlah program untuk meningkatkan ketersediaan teknologi informasi publik dan mewujudkan visi Sidoarjo Smart City.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo membentuk Peraturan Daerah No. 46 Tahun 2018 mengenai Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mewujudkan Smart City di wilayah Sidoarjo. Tujuannya yaitu guna optimalisasi efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas administrasi di Kabupaten Sidoarjo. Terciptanya program E-Buddy merupakan salah satu inovasi Kabupaten Sidoarjo. Salah satu solusi aplikasi perkantoran yang dinilai mudah digunakan dan memberi nilai tambah bagi bisnis adalah E-Buddy. yang menjadikan keunikan dari Aplikasi E-Buddy adalah budaya kerja menjadi lebih efektif dan efisien. Komitmen dan tanggung jawab masing-masing aparatur menjadi lebih tinggi seiring flexibilitas sistem kerja yang menuntut kedinamisan dan kecepatan,

jangkauan penggunaan untuk seluruh unit kerja yang ada di wilayah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan total pengguna 959 unit kerja dengan total jumlah aparatur sebanyak 20.591 orang.

Di tengah jumlah aparatur Kabupaten Sidoarjo yang besar ini, muncullah pandemi covid-19 yang mengakibatkan sistem kerja berubah menjadi work from home (WFH). Hal ini menyebabkan sistem kerja yang selama ini menggunakan manual kertas, tidak dapat dilaksanakan karena mengandalkan peralatan dan bahan kerja dari kantor. Tantangan sistem kerja WFH yang tetap dituntut produktivitas dan kinerja pegawai menjadi awal diperlukannya alat kerja berbasis teknologi informasi. Setiap pegawai dapat dengan mudah mengerjakan tugas kedinasan dari rumah/dimanapun dan kapanpun karena bantuan teknologi.

Setiap Kepala OPD/UPTD/Camat/Desa/Kelurahan/Puskesmas/Sekolah serta jajaran pejabat struktural telah mendapatkan sertifikat penandatangan yang disahkan oleh BSN/BSrE. Aplikasi E-Buddy merupakan sistem elektronik untuk surat dinas yang dikembangkan berdasarkan G2E *E-Governance (Government and Employee Coordination)* atau suatu jenis *E-Governance* yang mencakup seluruh operasi yang berkaitan dengan pertukaran data dan layanan antar pegawai lembaga pemerintah. Pimpinan dapat lebih mudah melacak dan menentukan tingkat tindak lanjut surat dengan memanfaatkan fungsi dokumentasi tindak lanjut pada Aplikasi E-Buddy terhadap hasil pembuangan surat. Untuk penerapan melalui Aplikasi E-Buddy dapat dilakukan dengan melakukan registrasi di website <https://E-Buddy.sidoarjokab.go.id/site/login>. Meskipun kerangka hukum dan teknologi telah tersedia, tantangan terbesarnya adalah infrastruktur manusia. Pegawai negeri sipil sering kali kurang mendapatkan pelatihan dan pemahaman terkait platform E-Buddy yang menghambat efektivitasnya.



**Gambar 1.** Tangkapan layar atau halaman depan Website E-Buddy  
<https://e-buddy.sidoarjokab.go.id/site/login>

Sumber: diolah oleh Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, (2024)

Sebelum tahun 2020, perintah kerja, kehadiran, dan persuratan ditangani secara manual maupun di atas kertas oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Pemerintah beralih dari sistem media kertas ke media elektronik dengan adanya ketentuan *E-Government* dalam Keputusan Bupati. Tujuan E-Buddy adalah memantau seluruh operasional pemerintahan Sidoarjo secara efisien dan efektif dalam rangka melaksanakan pelayanan publik dan tugas administrasi pemerintahan. Perangkat lunak ini mencakup perintah (disposisi), surat masuk dan keluar, serta kehadiran otoritas pemerintah. Karena beragamnya isi perangkat lunak tersebut, semua kegiatan terus diubah oleh Dinas Komunikasi dan Informasi.

Sistem perangkat lunak E-Buddy Sidoarjo dilengkapi dengan tampilan menu dalam bentuk tiga menu yaitu surat masuk, surat keluar dan presensi. Perangkat lunak ini memudahkan anggota dan staf untuk berkomunikasi melalui surat dan surat tentang acara yang akan dipublikasikan. Mengirim surat mengacu pada instruksi yang diberikan kepada anggota staf atau unit tentang penulisan surat, penerimaan surat, dan kehadiran internet. Sesuai Peraturan Daerah Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Komputerisasi Administrasi Kearsipan Umum, telah diperkenalkan sistem

perangkat lunak E-Buddy. Hal ini mendorong pengembangan *E-Governance* sistem pemerintahan Sidoarjo [10]. Pemerintahan Desa Rangkah Kidul merupakan pemerintahan desa di Kabupaten Sidoarjo mengadopsi sistem E-Buddy. Penyelenggaraan *E-Government* diperintahkan dan diarahkan oleh pemerintah pusat, baik di tingkat daerah maupun desa. Pemerintah Desa Rangkah Kidul sendiri telah memiliki akun E-Buddy.

Kepala Dinas adalah perangkat desa yang berperan sebagai pelaksana teknis, mendampingi Kepala Desa dalam melaksanakan peran pelayanan sosial dan membangun kapabilitas, sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 mengatur mengenai Pemerintahan Desa. Pemerintah Desa Rangkah Kidul menunjuk kepala layanan sebagai administrator yang membawahi Aplikasi E-Buddy. Jabatan ini diisi oleh kepala desa. menjelaskan bagaimana surat-surat yang dikirimkan kepada Pemerintah Desa Rangkah Kidul melalui OPD lain secara otomatis masuk ke akun E-Buddy mereka. Demikian pula surat yang diterima dari instansi lain atau OPD lain diluar OPD pengirim, otomatis terkait ke E-Buddy Pemerintah Desa Rangkah Kidul, maka kasi pelayanan bisa menambahkan atau membuat surat masuk baru pada fungsi surat masuk kemudian memasukkan identitas sesuai dengan surat yang diterima.

Setiap Pimpinan, Kepala OPD, atau pejabat setingkatnya dapat menyusun konsep surat keluar dengan memanfaatkan template yang tersedia di Aplikasi E-Buddy, yang disediakan dalam format file berekstensi .docx. Pengguna kemudian berbasis Microsoft Word guna mengganti format surat sesuai rancangan surat yang akan dibentuk. Untuk dapat diunggah ke E-Buddy, surat keluar harus berekstensi .docx dan sesuai dengan format surat E-Buddy, paling sedikit mencantumkan No. dan kode QR untuk tanda tangan elektronik. Pengurusan surat resmi kini semakin mudah dengan tersedianya Aplikasi E-Buddy, baik dari segi pencarian maupun pengirimannya.

**Tabel. 1** Rekapitulasi Penggunaan Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

No.	Jenis Surat	Surat Masuk				Surat Keluar			
		2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
1	Surat Undangan	149	191	157	20	10	15	12	5
2	Surat Umum	144	183	195	41	15	9	10	5
3	Surat Edaran	3	10	13	4	-	-	-	-
4	SPPT	3	3	6	0	-	4	7	-
5	Presensi	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		299	387	371	65	30	28	29	10

Sumber : Diolah oleh Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo (2024)

Berdasarkan penjelasan pada tabel 1 di atas, Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo mulai aktif menggunakan Aplikasi E-Buddy untuk surat-menyerat kedinasan sejak tahun 2021. Jika dilihat dari tabel 1 dari sekian banyaknya surat dinas yang masuk mulai, masih belum ada satu pun surat yang didisposisi per tahun 2020. Pada tahun 2022, mulai aktif kembali melakukan pendisposisikan surat, namun masih terus mengalami penurunan, sedangkan pada tahun 2024, surat keluar untuk membalsas surat juga masih terus menurun. Untuk mencapai dampak dan tujuan yang diharapkan, suatu kebijakan harus dilaksanakan karena penerapan undang-undang sangat penting untuk keseluruhan rangkaian prosedur kebijakan. Mengembangkan program yang telah diputuskan dan disetujui oleh keputusan kebijakan publik harus menjadi tugas pemerintah dalam menerapkan kebijakan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lapangan, Aplikasi E-Buddy yang diterapkan untuk mendukung pengelolaan administrasi desa di Desa Rangkah Kidul menghadapi sejumlah permasalahan yang mempengaruhi efektivitas penggunaannya. Salah satu kendala utama adalah gangguan pada jaringan internet yang tidak stabil, sehingga menyebabkan akses terhadap aplikasi menjadi terhambat. Selain itu, sistem pada Aplikasi E-Buddy juga kerap mengalami error, yang mengakibatkan beberapa fitur tidak dapat berfungsi dengan optimal. Dalam proses pendisposisian surat dan dokumen, pelaksanaannya sering kali tidak dilakukan secara langsung oleh Kepala Desa atau Sekretaris Desa sebagaimana mestinya, melainkan oleh staf atau admin aplikasi, yang berpotensi menimbulkan keterlambatan dan tidak tepatan informasi. Di sisi lain, fitur menu presensi yang tersedia pada Aplikasi E-Buddy belum dimanfaatkan sebagaimana fungsinya untuk mencatat kehadiran perangkat desa. Hal ini mengindikasikan kurangnya kesadaran atau pemahaman dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung kegiatan operasional desa. Lebih lanjut, tidak adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* yang jelas terkait penggunaan Aplikasi E-Buddy menjadi hambatan lain yang signifikan. Ketidadaan SOP ini membuat pengguna tidak memiliki panduan yang terstruktur, sehingga aplikasi tidak dapat digunakan secara konsisten dan sesuai dengan tujuan utamanya. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan perlunya upaya perbaikan baik dari segi teknis maupun manajerial agar Aplikasi E-Buddy dapat berfungsi secara efektif dan optimal di Desa Rangkah Kidul.

Untuk mengevaluasi penelitian ini penulis menggunakan empat indikator yang berasal dari teori George C. Edwards III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) adalah prosedur yang penting. Betapapun cemerlangnya suatu kebijakan, tujuannya tidak akan tercapai jika implementasinya tidak dipikirkan dengan matang, begitu pula sebaliknya [11]. Terdapat 4 faktor terkait implementasi kebijakan untuk meminimalkan distorsi implementasi, faktor komunikasi yang berkaitan dengan keberhasilan implementasi kebijakan mengharuskan pelaksana menyadari apa yang harus dijalankan dan bagaimana mengkomunikasikan kebijakan pada tertuju populasi. Kedua, implementasi tidak akan berhasil karena sumber daya menunjukkan bahwa pelaksana tidak mempunyai cukup dana untuk melaksanakannya. Ketiga, disposisi mencirikan loyalitas, integritas, dan sifat demokratis seorang pelaksana, serta sifat-sifat lainnya. Jika para pelaksana kebijakan menunjukkan sikap yang baik, mereka akan dapat melaksanakan kebijakan tersebut dengan efektif, sesuai dengan harapan dari para pembuat kebijakan. Keempat, struktur birokrasi merupakan jenis susunan organisasi yang bertugas melaksanakan regulasi dan mempunyai dampak yang substansial dalam melaksanakannya. Fragmentasi dan *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah dua komponen struktur organisasi.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh temuan empiris dari penelitian sebelumnya sebagai pedoman melakukan penelitian mengenai Aplikasi melalui E-Buddy. Pertama, Penelitian Nur Siti Maisaroh (2023) dengan judul penelitian “Implementasi Program Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Buddy) Di Pemerintah Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo”, dimana peneliti menerapkan metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi yang digunakan dalam jurnal penelitian ini, mengikuti strategi deskriptif kualitatif. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, dapat dikatakan bahwa aplikasi masih belum beroperasi secara maksimal. Beragam indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi semuanya mengindikasikan hal tersebut [12]. Kedua, penelitian ini berbasis teori George C. Edwards III ; Penelitian dilakukan di dua lokasi berbeda yaitu Pemerintah Desa Prasung di Kecamatan Buduran dan Pemerintah Desa Rangkah Kidul di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.

Hasil studi kedua oleh Syafira Tabitha sari Mulyoto dan Dian Arlupi Utami (2023) dengan judul penelitian “Analisis Aplikasi E-Buddy Pada Pengelolaan Arsip Surat Masuk (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo” . menunjukkan bahwa peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Berdasarkan temuan peneliti, dapat dikatakan bahwa fungsi analisis dan manajemen surat berada pada kondisi terbaiknya [13]. Hal ini dapat dilihat dari berbagai teori Daur Arsip Elektronik Read & Ginn (2010) dalam (Sattar, 2019) dengan berbagai indikator: Penciptaan dan Penyimpanan, Penggunaan dan Pendistribusian, Pemeliharaan, serta Disposisi. Pemanfaatan metodologi kualitatif deskriptif merupakan kesamaan antara kedua penelitian tersebut. Namun penelitian baru lebih banyak membahas mengenai implementasi di pemerintahan desa, sedangkan penelitian sebelumnya lebih fokus pada implementasi di sektor jasa.

Dukungan dari ketiga peneliti, yaitu Shully Mumpuni Anjani Putri, Eem Nurnawati, dan R. Nina Karina (2024), melibatkan penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif. Mereka melakukan pengumpulan data melalui metode dokumentasi, wawancara, serta observasi dan analisis dokumen. Hasilnya yaitu proses pengelolaan persuratan Dinas PUPR Kota Jambi kini lebih efisien berkat penggunaan aplikasi “SIPADEK”. Dengan menyederhanakan distribusi elektronik, pencarian, dan pengarsipan surat, program ini mengurangi ketergantungan pada proses manusia dan penggunaan kertas. Terdapat sejumlah tantangan, termasuk ketidak tertarikan karyawan dan kemampuan pengguna aplikasi, serta terbatasnya jaringan data dan kapasitas unggah file. Kedua penelitian tersebut serupa karena keduanya membahas aplikasi layanan manajemen email; namun studi pertama menggunakan indikator penelitian *Smart Governance* yang dikemukakan Nam Tae Woo (2012) yang memadukan teknologi informasi memanfaatkan gagasan tata pemerintahan yang baik untuk meningkatkan standar pelayanan kepada masyarakat serta partisipasi publik dalam proses pengambilan pendekatan yang digunakan berbasis pada tiga dimensi utama, yaitu dimensi manusia, organisasi,

dan teknologi. Masing-masing dimensi ini terdiri dari delapan indikator, yakni: partisipasi, kepemimpinan, kerja sama/kemitraan, komunikasi, akuntabilitas, transparansi, layanan, serta integrasi dan pertukaran data [14].

Berdasarkan justifikasi permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengunjungi Kantor Pemerintahan Desa Rangkah Kidul sebagai tempat penelitian yang potensial karena penasaran bagaimana program Aplikasi E-Buddy digunakan untuk mengelola surat-surat dinas di sana. Oleh karena itu, peneliti mengangkat penjelasan masalah tersebut pada judul “Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Administrasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo”.

## II. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan “Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Administrasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain lain. Lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian menggunakan teori implementasi dari George C. Edwards III dalam (Subarsono, 2011) dengan empat indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Dimana data primer didapat melalui observasi di lapangan dan wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan implementasi aplikasi E-Buddy. Sedangkan Sumber Data Sekunder didapat peneliti dari buku, jurnal, dan website resmi terkait dengan penelitian implementasi. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling. Dipilih berdasarkan perhitungan spesifik, dapat memberikan jawaban atas permasalahan pada penelitian (Sugiyono, 2019). Informan penelitian terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa yang menggunakan Aplikasi E-Buddy. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan pengumpulan dokumen-dokumen pendukung yang menyangkut dengan adanya peraturan-peraturan atau undang-undang. sedangkan Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman (1992: 16) yaitu dengan cara (1) Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian (2) Reduksi data adalah proses seleksi, pemusatan perhatian melalui penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang berasal dari catatan tertulis yang dilakukan di lapangan sehingga mendapatkan sebuah ringkasan data yang penting dan kemudian membuang data yang tidak dipakai atau tidak diperlukan. Selanjutnya (3) Penyajian data ialah menggabungkan seluruh data informasi yang diperoleh di lapangan menjadi bentuk yang mudah dapat atau di raih. Sehingga dapat memudahkan melakukan kajian keseluruhan. Dan yang terakhir (4) Penarikan Kesimpulan adalah seluruh data yang disimpulkan menjadi satu sesuai dengan hasil data yang telah dilakukan di lapangan oleh peneliti.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi dan Informasi merancang Aplikasi E-Buddy untuk meningkatkan efisiensi manajemen administrasi desa. Upaya ini sejalan dengan program pemerintah yang bertujuan memodernisasi dan mendigitalkan layanan publik di tingkat desa. Untuk mengakses Aplikasi E-Buddy, pengguna dapat mendaftar melalui situs resmi di <https://E-Buddy.sidoarjokab.go.id/site/login>. Dalam penelitian ini, terkait penerapan Aplikasi E-Buddy guna mengoptimalkan administrasi di Kantor Pemerintahan Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan pendekatan dari George C. Edwards III (dalam Subarsono, 2011: 90-92). Teori ini menyoroti empat faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

### 1. Komunikasi

Komunikasi memegang peranan krusial dalam keberhasilan penerapan kebijakan, di mana para pelaksana perlu memahami langkah-langkah yang harus diambil. Informasi mengenai tujuan dan sasaran kebijakan harus disampaikan secara jelas kepada kelompok yang dituju untuk meminimalkan kesalahan atau penyimpangan dalam pelaksanaannya [15]. George C. Edwards III mendefinisikan komunikasi merupakan salah satu variabel penting yang menentukan efektivitas implementasi kebijakan. Komunikasi yang baik memungkinkan pesan, tujuan, dan instruksi dari pembuat kebijakan untuk diterima dan dipahami oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya. Tanpa komunikasi yang jelas dan efektif, kebijakan yang dirancang dengan baik sekalipun dapat gagal diterapkan karena ketidaksepahaman atau kesalahan dalam interpretasi pesan.

Terdapat beberapa aspek penting dalam komunikasi kebijakan, seperti kejelasan pesan, konsistensi informasi, serta media yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Kejelasan pesan memastikan bahwa tujuan dan isi kebijakan dapat dipahami oleh semua pihak terkait, sementara konsistensi informasi mencegah terjadinya kebingungan atau interpretasi yang berbeda. Pemilihan media komunikasi yang tepat juga sangat penting, karena saluran yang digunakan

dapat memengaruhi seberapa efektif pesan tersebut diterima oleh penerima. komunikasi harus berjalan dua arah, di mana pembuat kebijakan juga mendengarkan umpan balik dari pelaksana untuk memastikan bahwa kebijakan dapat diterapkan dengan baik.

Komunikasi dalam konteks kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh dimensi transmisi, yang mencakup proses penyampaian pesan dari pengambil kebijakan kepada pelaksana. Transmisi ini berperan penting dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pemerintah atau pembuat kebijakan dapat diterima dengan jelas dan dipahami oleh pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya. Dalam konteks ini, transmisi tidak hanya berarti menyampaikan pesan secara satu arah, tetapi juga melibatkan saluran komunikasi yang tepat untuk meminimalkan distorsi atau salah tafsir, yang bisa mengganggu kelancaran implementasi kebijakan. Pentingnya komunikasi sebagai elemen yang harus diperhatikan secara serius dalam setiap tahap implementasi kebijakan, dari perencanaan hingga evaluasi. Proses komunikasi memainkan peran krusial dalam mencapai tujuan implementasi kebijakan publik. Penyampaian informasi yang efektif diperlukan agar pembuat kebijakan dan pelaksana dapat tetap selaras dalam melaksanakan kebijakan yang ditujukan kepada masyarakat [16].

Dimensi Transmisi dalam komunikasi, sebagaimana dijelaskan oleh George C. Edwards III, menekankan pentingnya proses penyampaian informasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana secara jelas, konsisten, dan tepat waktu. Transmisi yang efektif memastikan bahwa kebijakan atau keputusan yang diambil di tingkat atas dapat dipahami dengan baik oleh semua pihak yang terlibat dalam implementasi. Dalam dimensi ini, fokus utama adalah bagaimana pesan atau instruksi diteruskan melalui saluran komunikasi yang sesuai, sehingga tidak ada hambatan atau distorsi yang dapat mengurangi efektivitas pesan. transmisi yang buruk, seperti pesan yang tidak jelas, terlambat, atau tidak sampai kepada penerima, dapat menghambat keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Dalam hal ini senada dengan penelitian terdahulu oleh Mario Bungaran Siregar, Dahyar Daraba, Faria Ruhana dengan judul “Implementasi Kebijakan Pengelolaan Barang Milik Negara Berupa Tanah Pada Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset Dan Teknologi Kemendikbudristek” yang mana memberikan hasil bahwa Komunikasi dalam implementasi kebijakan sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan dan instruksi yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dapat dipahami dengan baik oleh para pelaksana di tingkat bawah, termasuk di lingkungan instansi lainnya [17]. Oleh karena itu, transmisi menjadi fondasi yang sangat penting dalam memastikan bahwa kebijakan dapat diterapkan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan.

Penyampaian komunikasi yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan diimplementasikan dengan benar. Transmisi undangan workshop bimbingan teknis Aplikasi E-Buddy merupakan bagian penting dalam memastikan bahwa informasi terkait pelatihan atau pembekalan teknis dapat diterima dengan jelas dan tepat oleh pihak yang membutuhkan, terutama perangkat desa yang akan menggunakan aplikasi tersebut. Undangan tersebut biasanya disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti surat resmi, email, atau pesan WhatsApp, untuk memastikan bahwa pesan sampai kepada semua penerima yang terlibat. Proses transmisi yang efektif memerlukan kejelasan dalam penyampaian waktu, tempat, tujuan, serta materi yang akan dibahas dalam workshop. Dengan transmisi yang tepat, diharapkan peserta dapat mempersiapkan diri dengan baik dan memahami manfaat dari bimbingan teknis, sehingga dapat meningkatkan keterampilan dan pemahaman mereka dalam menggunakan Aplikasi E-Buddy secara optimal. Sebagaimana telah diutarakan oleh Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum Desa Rangkah Kidul bahwa,

*“Jika menghadapi kesulitan dalam menggunakan Aplikasi E-Buddy, beberapa langkah yang dapat diambil antara lain: Pertama, menonton kembali rekaman siaran langsung dari sosialisasi dan bimbingan teknis awal yang tersedia di Channel YouTube, yang diselenggarakan secara daring oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Kedua, menghubungi narahubung Bagian Organisasi, yaitu Sdr. Heru Susanto (081380802980) dan Sdr. Linda Cristi (085655442683), yang ditunjuk sebagai kontak khusus untuk teknisi Aplikasi E-Buddy di seluruh Kabupaten Sidoarjo. bahwa pelaksanaan Undangan Workshop Penggunaan Aplikasi E-Buddy ini tidak dilakukan secara berkala”.*

Wawancara ini dilakukan pada 27 Maret 2024. Dari informasi yang diperoleh selama wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat fitur serta Undangan Workshop Penggunaan Aplikasi E-Buddy dilakukan secara online yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dan Jika mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi E-Buddy, pengguna dapat mengatasi masalah tersebut dengan menonton kembali rekaman sosialisasi dan bimbingan teknis yang tersedia di Channel YouTube Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, atau menghubungi narahubung teknisi aplikasi, Sdr. Heru Susanto dan Sdr. Linda Cristi. Selain itu, perlu dicatat bahwa workshop penggunaan Aplikasi E-Buddy tidak diselenggarakan secara berkala. Di bawah ini terdapat gambar undangan terkait Undangan Workshop Penggunaan Bahasa Indonesia pada Naskah Dinas untuk penerapan Aplikasi E-Buddy di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.



**Gambar 2. Undangan Workshop Penggunaan Bahasa Indonesia pada Aplikasi E-Buddy**  
*Sumber: diolah oleh Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, (2024)*

Berdasarkan Gambar 2 dan hasil wawancara, dapat diraikm kesimpulan terlihat bahwa surat undangan dari Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo ditujukan kepada Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, dan Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum di seluruh Pemerintah Desa di Kecamatan Sidoarjo. Surat ini menunjukkan bahwa undangan untuk workshop mengenai penerapan Aplikasi E-Buddy telah disebarluaskan, meskipun pelaksanaannya belum dilakukan secara terjadwal secara rutin. Seperti yang dinyatakan oleh Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo bahwa,

*"Pada tahun 2020, saat pandemi Covid-19, Aplikasi E-Buddy baru pertama kali diperkenalkan secara serentak melalui Zoom meeting, dengan siaran langsung yang juga ditayangkan di kanal YouTube. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh OPD Kabupaten Sidoarjo, termasuk para Kepala Perangkat Daerah, Kepala Puskesmas, Koordinator Wilayah Kecamatan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, serta Kepala Sekolah SD, SMP, dan para Kepala Desa".*

Wawancara ini berlangsung pada 27 Maret 2024. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menyelenggarakan sosialisasi dengan melibatkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di wilayah tersebut. Sosialisasi dan pelatihan teknis secara daring telah dilaksanakan serentak melalui kanal YouTube resmi. Namun, hingga saat ini, Pemerintah Kecamatan Sidoarjo belum mengadakan pelatihan teknis secara langsung, dan pelatihan teknis yang ada masih belum berjalan secara rutin. Berikut ini merupakan gambar pelaksanaan sosialisasi bimbingan teknis tentang penerapan Aplikasi E-Buddy yang lakukan melalui kanal YouTube resmi Kabupaten Sidoarjo.



**Gambar 3.** Penyuluhan dan Pelatihan Teknis terkait Implementasi Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020 dilakukan melalui kanal YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=OS1yoX2ZqGM>

Sumber: Kanal YouTube Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan Gambar 3 dan hasil wawancara, dapat dilihat bahwa Sosialisasi Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020 serta pelatihan bimbingan teknis secara online telah dilaksanakan secara serentak oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo ikut serta dalam kegiatan ini. Gambar 2 tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi dan bimbingan teknis terkait penggunaan Aplikasi E-Buddy telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan instruksi yang diberikan, yaitu melalui siaran langsung yang dapat diakses di Channel YouTube Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Namun, meskipun pelatihan awal tersebut sudah dilakukan, sosialisasi dan bimbingan teknis terkait Aplikasi E-Buddy tidak diselenggarakan kembali secara rutin dan berkala, yang dapat menghambat pemahaman pengguna aplikasi dalam jangka panjang.

Dimensi Kedua adalah Dimensi Kejelasan, Dimensi kejelasan dalam komunikasi, menurut George C. Edwards III, merupakan elemen penting yang memastikan bahwa pesan atau informasi yang disampaikan dapat dipahami secara jelas dan tidak menimbulkan ambiguitas. Kejelasan pesan sangat krusial, terutama dalam konteks implementasi kebijakan publik, karena ketidakjelasan dapat menyebabkan misinterpretasi atau kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan. Pesan yang jelas harus mencakup tujuan, instruksi, serta tanggung jawab yang diharapkan dari setiap pihak yang terlibat, sehingga tidak ada kebingungan dalam memahami apa yang harus dilakukan. George C. Edwards III menekankan bahwa pesan yang tidak jelas dapat mengakibatkan pelaksana kebijakan membuat keputusan atau tindakan yang tidak sesuai dengan maksud pembuat kebijakan, yang pada akhirnya dapat merugikan keberhasilan kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan teori George C. Edwards III menekankan pentingnya kejelasan dalam komunikasi kebijakan yang diterima oleh pelaksana kebijakan di tingkat lapangan, seperti birokrat garis depan (*street-level bureaucrats*). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu memberikan penjelasan yang lebih jelas mengenai fitur dan menu yang tersedia dalam Aplikasi E-Buddy. Hingga saat ini, Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo belum memberikan panduan yang memadai kepada para pengguna aplikasi tersebut. Salah satu fitur yang disediakan, yaitu "Presensi," ternyata belum dapat berfungsi secara optimal, sesuai dengan pernyataan yang telah disampaikan. Sebagaimana telah diutarakan oleh Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum Desa Rangkah Kidul bahwa

*"Banyak perangkat desa merasa kesulitan dalam mengakses Aplikasi E-Buddy, terutama terkait dengan masalah teknis seperti lambatnya koneksi internet dan kebingungan dalam navigasi menu. karena lebih terbiasa menggunakan metode presensi secara manual karena lebih mudah diakses, terutama bagi yang tidak begitu paham teknologi".*

Wawancara ini dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, Sejumlah perangkat desa mengalami hambatan dalam memanfaatkan Aplikasi E-Buddy, baik karena koneksi internet yang tidak

stabil maupun kompleksitas navigasi menu. Akibatnya, mereka lebih memilih menggunakan sistem presensi manual yang dianggap lebih mudah dan cocok, terutama bagi yang kurang familiar dengan teknologi. Di bawah ini terdapat gambar Tampilan menu Presensi pada Aplikasi E-Buddy untuk proses absensi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

**Gambar 4.** Tampilan antarmuka menu Presensi pada Aplikasi E-Buddy

Sumber: diolah oleh Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, (2024)

Mengacu berdasarkan pada Gambar 4 dan hasil wawancara, terungkap bahwa tidak digunkannya menu presensi di Aplikasi E-Buddy menunjukkan menghambat implementasi fitur tersebut di kalangan perangkat desa. Pertama, banyak perangkat desa yang merasa kurang familiar dengan teknologi dan Aplikasi E-Buddy Tersebut, sehingga mereka kesulitan dalam mengoperasikan menu presensi. Kedua, adanya masalah teknis, seperti kesulitan dalam mengakses aplikasi dan kurangnya notifikasi untuk mengingatkan mereka melakukan presensi, turut menjadi faktor yang memengaruhi penggunaan. Selain itu, kurangnya pelatihan dan sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan menu presensi juga menjadi kendala signifikan. perangkat Desa Rangkah Kidul tidak memanfaatkan menu presensi pada Aplikasi E-Buddy adalah karena tidak adanya insentif yang diberikan terkait kehadiran mereka.

Beberapa perangkat desa menyatakan bahwa tanpa adanya penghargaan atau pengakuan atas kehadiran yang tercatat, mereka merasa kurang termotivasi untuk menggunakan fitur tersebut. Mereka mengharapkan adanya kebijakan yang lebih jelas mengenai insentif kehadiran, yang dapat mendorong mereka untuk lebih aktif menggunakan menu presensi, sehingga sistem ini dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat bagi pengelolaan desa. Hal ini mengakibatkan perangkat desa cenderung menggunakan metode manual dalam mencatat kehadiran, yang tidak hanya kurang efisien dan juga rentan terhadap kesalahan. Pernyataan ini mengindikasikan adanya kebingungan atau kurangnya kejelasan dalam komunikasi antara pelaksana atau pihak yang terlibat dalam implementasi terkait penanganan masalah yang timbul saat menggunakan Aplikasi E-Buddy. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Riris Dwi Rahmawati dengan judul “Implementasi Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Surat Dinas di Pemerintah Desa Studi Kasus Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo” menyatakan Dengan adanya informasi yang jelas, implementator dapat memahami dan mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan jika menghadapi kendala dalam memproses surat dinas melalui Aplikasi E-Buddy [17].

Selain itu, pemerintah desa khususnya Kepala Desa sebagai pemangku kebijakan, belum pernah menerima bimbingan teknis secara langsung terkait penggunaan Aplikasi E-Buddy. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara pada tanggal 15 Juli 2024 dengan Kepala Desa Rangkah Kidul, yang menyatakan bahwa *“Belum ada undangan lagi untuk terkait bimbingan teknis maupun sosialisasi secara tatap muka terkait penggunaan Aplikasi E-Buddy. Sosialisasi dan bimbingan teknis hanya dilakukan secara daring, namun saya masih belum sepenuhnya memahami, sehingga akhirnya saya menyerahkan tanda tangan elektronik (TTE) kepada admin atau admin E-Buddy.”* Pernyataan tersebut

menunjukkan bahwa Kepala Desa belum sepenuhnya memahami penggunaan Aplikasi E-Buddy, termasuk proses tanda tangan elektronik, yang akhirnya didelegasikan kepada admin Aplikasi E-Buddy.

Dimensi konsistensi dalam komunikasi, sebagaimana diuraikan oleh George C. Edwards III, menekankan pentingnya keselarasan informasi yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan atau pihak yang terlibat dalam proses implementasi. Konsistensi ini mencakup kesamaan pesan dalam berbagai saluran komunikasi, sehingga tidak ada perbedaan interpretasi atau kebingungan di antara penerima pesan. Ketika informasi yang disampaikan konsisten, pihak pelaksana akan lebih mudah memahami tujuan, langkah-langkah, dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan kebijakan. Sebaliknya, jika terjadi ketidakkonsistensi dalam pesan, maka risiko terjadinya kesalahan interpretasi dan kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan menjadi lebih besar.

Konsistensi juga berkaitan dengan keutuhan informasi yang diterima oleh semua pihak. Informasi yang berbeda-beda, baik dalam isi maupun cara penyampainya, dapat menciptakan ketidakselarasan antara apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan dan tindakan yang diambil oleh pelaksana. Sebagai contoh, jika kebijakan disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi seperti dokumen tertulis, arahan lisan, atau platform digital, maka isi dari semua saluran tersebut harus sama. Ketidakkonsistensi dalam penyampaian, seperti perbedaan dalam terminologi atau instruksi, dapat menciptakan hambatan yang mengganggu pelaksanaan kebijakan secara efektif.

Dimensi konsistensi juga mencakup kesinambungan pesan dalam berbagai tahap implementasi kebijakan. Pesan yang berubah-ubah seiring waktu dapat menyebabkan kebingungan dan melemahkan kepercayaan pelaksana terhadap kebijakan tersebut. Oleh karena itu, pembuat kebijakan harus memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak hanya konsisten secara horizontal (di antara saluran komunikasi yang berbeda) tetapi juga secara vertikal (dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan). Konsistensi dalam komunikasi menjadi faktor penting, karena ketidakjelasan dalam pelaksanaan kebijakan dapat membuat pelaksana harus mengadopsi pendekatan yang sangat fleksibel untuk menafsirkan dan melaksanakan kebijakan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Berdasarkan hal ini, penerapan Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Rangkah Kidul belum berjalan secara konsisten, terutama dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, dan disposisi. Salah satu penyebabnya adalah Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum, yang juga bertindak sebagai admin E-Buddy di Desa Rangkah Kidul, masih sering menggunakan WhatsApp untuk menyampaikan informasi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum di Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, yang juga bertugas sebagai admin Aplikasi E-Buddy di desa tersebut bahwa,

*“Dalam hal pengiriman surat, penggunaan Aplikasi E-Buddy belum sepenuhnya diterapkan, terutama untuk surat yang ditujukan ke RT/RW, karena di Aplikasi E-Buddy belum tersedia untuk tingkat RT/RW tersebut. Meski begitu, kami berupaya untuk meneruskan isi informasi dari surat-surat tersebut melalui aplikasi chat Whatsapp, kami juga berupaya untuk meneruskan surat-surat dari OPD lain melalui Aplikasi E-Buddy.*

Wawancara dilaksanakan pada 19 Juli 2024. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, Pemanfaatan Aplikasi E-Buddy masih belum maksimal, khususnya dalam hal pengiriman surat ke level RT/RW karena fitur untuk level tersebut belum ada. Meski begitu, komunikasi tetap dilakukan dengan menyampaikan informasi melalui WhatsApp dan memproses surat dari OPD lain menggunakan Aplikasi E-Buddy. Di bawah ini terdapat gambar chat WhatsApp yang digunakan untuk mengirimkan surat dinas di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.



**Gambar 5.** Tangkap Screenshot percakapan melalui WhatsApp

Sumber: diolah oleh Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, (2024)

Mengacu berdasarkan pada Gambar 5 dan hasil wawancara, terungkap bahwa Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, menggunakan grup WhatsApp untuk menyampaikan informasi kepada RT/RW karena Aplikasi E-Buddy belum dapat diakses di tingkat tersebut. Hal ini perlu mendapat perhatian, Kondisi ini perlu diperhatikan, karena dapat menyebabkan potensi ketidakakuratan dalam pengiriman surat, terlihat Pemahaman mengacu pada cara seseorang menyampaikan informasi sebagai hasil dari interaksi sosial. Jika ada pihak yang tidak memahami pesan yang disampaikan, komunikasi menjadi tidak efektif dan hubungan antar individu menjadi kurang komunikatif. Secara terminologis, komunikasi sebagai tahap penyampaian informasi pada orang lain. Definisi ini menunjukkan bahwa komunikasi melibatkan beberapa individu, yang dikenal sebagai komunikasi manusia dari sudut pandang paradigma, ketika seseorang berkomunikasi dengan orang lain dapat dihubungi secara langsung melalui pertemuan tatap muka atau secara tidak langsung menggunakan berbagai media komunikasi, tujuannya adalah untuk menyampaikan informasi atau mengubah sikap, pendapat, dan perilaku [18].

Berdasarkan penelitian dan wawancara mengenai indikator komunikasi dalam penerapan Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, telah dilakukan proses komunikasi. Namun, terdapat beberapa kekurangan, seperti ketidakjelasan dalam konsistensi dalam penggunaan Aplikasi E-Buddy untuk pengiriman surat dinas. Dalam penyampaian informasi masih lebih memilih menggunakan WhatsApp sebagai alternatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Nur Siti Maisaroh (2023) yang berjudul "Implementasi Program Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Buddy) di Pemerintah Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo." Studi tersebut mengungkapkan bahwa meskipun telah ada upaya untuk menjaga konsistensi dan koordinasi dalam pengelolaan surat masuk, surat keluar, dan disposisi di Pemerintah Desa Prasung, terdapat masalah praktis di mana surat yang diterima dari OPD lain oleh admin tidak selalu didistribusikan melalui akun E-Buddy, melainkan sering kali dikirim melalui WhatsApp [12].

## 2. Sumber Daya

Sumber daya adalah salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Di antara berbagai jenis sumber daya, sumber daya manusia adalah yang paling rumit, karena dapat mengaktifkan sumber daya lainnya, serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. Ketersediaan sumber daya yang memadai sangat penting untuk suksesnya pelaksanaan kebijakan. Meskipun komunikasi mengenai ketentuan dan aturan dilakukan secara jelas dan konsisten, hal itu tidak akan cukup jika pelaksana kebijakan tidak memiliki sumber daya yang memadai untuk menjalankan tugas mereka dengan efisien [19]. Dalam teori implementasi kebijakan George C. Edwards III, sumber daya menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. Sumber daya yang dimaksud meliputi sumber daya manusia, anggaran, dan fasilitas yang tersedia untuk mendukung implementasi. Ketiga komponen ini saling berkaitan dan harus dikelola secara optimal agar kebijakan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien.

Sumber daya manusia menjadi elemen utama dalam implementasi kebijakan karena keberhasilan pelaksanaan sangat bergantung pada kompetensi, dedikasi, dan kinerja individu yang terlibat. Edward menekankan bahwa tanpa tenaga kerja yang terampil dan memahami tugas serta tanggung jawabnya, kebijakan tidak akan dapat diimplementasikan secara optimal. Oleh karena itu, pelatihan, pengembangan keterampilan, dan motivasi menjadi langkah penting untuk memastikan sumber daya manusia dapat bekerja secara efektif dalam mencapai tujuan kebijakan. Kegagalan dalam implementasi kebijakan seringkali disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan kekurangan sumber daya manusia di area terkait, mengingat bahwa sumber daya manusia adalah komponen krusial dalam pelaksanaan kebijakan. Sebaliknya, jika sumber daya manusia berkinerja baik, implementasi kebijakan dapat berlangsung secara efektif. Namun, dalam penelitian ini, fokus peneliti terbatas pada sub-indikator seperti sumber daya manusia, Anggaran, dan Fasilitas.

Pertama, sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting bagi setiap organisasi, karena mereka memiliki peran sentral dalam mencapai tujuan dan keberhasilan institusi. SDM terdiri dari individu yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dengan efektif. Pengelolaan SDM yang baik melibatkan pengembangan kapasitas melalui pelatihan, peningkatan motivasi, dan memberikan kesempatan untuk berkembang. Selain itu, keberhasilan organisasi juga dipengaruhi oleh kemampuan SDM untuk beradaptasi dengan perubahan, bekerja sama, dan berinovasi dalam menghadapi tantangan. Tanpa pengelolaan SDM yang efektif, organisasi akan sulit mencapai keunggulan kompetitif dan tujuan jangka panjang.

Sumber daya utama dalam pelaksanaan kebijakan adalah staf. Salah satu penyebab umum kegagalan implementasi kebijakan adalah kurangnya staf yang memadai atau ketidakmampuan staf dalam bidang yang relevan. Penambahan staf saja tidak cukup; diperlukan staf yang memiliki keahlian dan kompetensi yang tepat agar kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif [20]. Untuk memastikan proses surat-menyurat dinas melalui Aplikasi E-Buddy berjalan dengan baik, dibutuhkan SDM yang terampil. Di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, hal ini didukung oleh admin yang memiliki keahlian dalam teknologi informasi, sesuai penjelasan dari Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum di desa tersebut, yang juga menjabat sebagai admin Aplikasi E-Buddy bahwa,

*“Sebagai Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum, saya bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengoperasian akun E-Buddy di Desa Rangkah Kidul. Terkadang, saya mengalami kendala saat mengirim pesan melalui Aplikasi E-Buddy ini. Selain itu, ada beberapa aparatur di Pemerintah Desa Rangkah Kidul yang belum sepenuhnya aktif dalam menggunakan dan menjalankan Aplikasi E-Buddy untuk kebutuhan surat-menyurat ke akun E-Buddy mereka”.*

Wawancara yang dilakukan pada 27 Maret 2024. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum, individu ini bertanggung jawab atas pengelolaan akun E-Buddy di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, namun menghadapi kendala dalam mengirim pesan melalui aplikasi tersebut. Selain itu, terdapat beberapa aparatur desa yang belum sepenuhnya aktif dalam menggunakan Aplikasi E-Buddy untuk keperluan surat-menyurat. sumber daya manusia di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, masih mengalami tantangan dalam beradaptasi dengan teknologi baru secara efisien. Hal ini dapat berdampak negatif pada efektivitas penggunaan Aplikasi E-Buddy.

Sumber Daya Kedua adalah Anggaran. sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 98 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun Anggaran 2023. Honorarium hanya diberikan kepada perangkat desa atau staf desa non-perangkat yang diberi tugas tambahan di luar tanggung jawab pokoknya, khususnya terkait pengelolaan sistem informasi, dengan honor sebesar Rp. 200.000 untuk setiap aplikasi. Berdasarkan aturan tersebut, Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum yang juga berperan sebagai admin E-Buddy di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo tidak berhak mendapatkan anggaran tambahan karena tugas tersebut sudah termasuk dalam tanggung jawab pokoknya, sebagaimana dijelaskan pada gambar di bawah ini.

**Tabel 2.** Sistem Informasi di Pemerintah Desa beserta Penanggungjawabnya

No.	Nama Aplikasi	Penanggungjawab
1	Siskuedes	Kaur Keuangan
2	Sipades	Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum
3	Prodeskel	Kasi Pemerintahan Desa
4	Epedesk	Kasi Pemerintahan Desa
5	Sipraja	Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum
6	SID	Sekretaris Desa
7	IDM	Kasi Kesejahteraan
8	SDG's	Kasi Kesejahteraan
9	Plavon	Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum
10	Simanis	Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum
11	DDC	Kasi Perencanaan
12	Sipede	Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum
13	Simpel	Kasi Perencanaan
14	SIKS-NG	Kasi Kesejahteraan
15	EBuddy	Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum
16	Omspan	Kaur Keuangan
17	Rupabumi	Kasi Pemerintahan Desa
18	Desa.go.id	Kasi Pemerintahan Desa
19	Portal Data Kinerja	Sekretaris Desa
20	Sipd	Kasi Perencanaan
21	e-skm	Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum
22	Puskessos	Kasi Kesejahteraan

*Sumber: Peraturan Bupati Sidoarjo nomor 98 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Tahun 2023 (2024)*

Berdasarkan Tabel 2 yang diberikan, jika admin E-buddy adalah staf desa, maka desa dapat menganggarkan honor bagi admin tersebut. Sebaliknya, jika tugas admin E-buddy dilaksanakan oleh Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum, tidak diperlukan alokasi anggaran khusus karena pekerjaan itu sudah termasuk dalam tugas pokok dan fungsinya. Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo telah menetapkan Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum, sebagai pelaksana tugas admin E-buddy, sehingga tugas ini menjadi bagian dari rutinitas mereka tanpa memerlukan honor tambahan. Namun, apabila admin yang ditunjuk adalah staf desa yang menjalankan tanggung jawab tambahan di luar tugas utama mereka, desa dapat mengalokasikan anggaran khusus untuk honor, karena peran tersebut dianggap sebagai tugas tambahan yang layak untuk dihargai.

Sumber Daya yang ketiga adalah Sumber Daya Fasilitas. Menurut George C. Edwards III, sumber daya fasilitas merupakan salah satu elemen kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Sumber daya fasilitas mengacu pada infrastruktur fisik, teknologi, dan sarana pendukung yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Tanpa sumber daya fasilitas yang memadai, bahkan kebijakan yang dirancang dengan baik dapat menghadapi kendala dalam implementasinya karena tidak tersedianya alat atau prasarana yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dirumuskan.

Fasilitas yang dimaksud dapat mencakup berbagai aspek, seperti gedung atau kantor yang layak sebagai tempat kerja, alat transportasi untuk mobilitasi, peralatan teknologi seperti komputer dan perangkat lunak, serta akses ke jaringan komunikasi yang stabil. Misalnya, dalam penerapan kebijakan berbasis teknologi, ketersediaan perangkat teknologi informasi yang mutakhir dan pelatihan untuk mengoperasikannya menjadi krusial. George C. Edward menekankan bahwa kurangnya fasilitas dapat menyebabkan keterlambatan atau ketidakefektifan dalam melaksanakan kebijakan, yang pada akhirnya mengurangi dampak kebijakan tersebut terhadap masyarakat.

Selain infrastruktur fisik, sumber daya fasilitas juga mencakup dukungan logistik dan operasional yang memastikan bahwa pelaksana kebijakan dapat bekerja secara efisien. Pengadaan bahan-bahan pendukung, seperti formulir, alat tulis, atau bahan bakar untuk kendaraan dinas, sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional. George C. Edwards III menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya fasilitas secara efisien agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan sesuai rencana. Oleh karena itu, memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai merupakan salah satu langkah fundamental dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan publik.

Sumber daya fasilitas yang memadai sangat penting untuk mendukung efisiensi dan efektivitas operasional, termasuk dalam penggunaan aplikasi administrasi seperti E-Buddy. Infrastruktur berfungsi sebagai elemen pendukung yang memperkuat proses koordinasi dan kinerja pelaksana, dengan tujuan untuk mempermudah pengelolaan berbagai isu. Dalam konteks penerapan Aplikasi E-Buddy, fasilitas yang memadai menjadi sangat penting. Informasi tersebut sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo sekaligus sebagai admin Aplikasi E-Buddy di Desa Rangkah Kidul bahwa,

*"Pemerintah Desa Rangkah Kidul memiliki fasilitas yang cukup lengkap, seperti komputer, laptop, keyboard, mouse, CPU, printer, AC, dan akses internet. Namun, seringkali terjadi masalah sinyal atau gangguan pada jaringan internet yang tidak stabil atau error, serta kendala dalam perbaikan dan pemeliharaan Aplikasi E-Buddy, yang menyebabkan hambatan dalam akses ke Aplikasi E-Buddy, pada akhirnya Aplikasi E-Buddy tidak bisa digunakan sama sekali dan mengganggu proses pembuatan serta pemrosesan surat-menyurat".*

Wawancara ini dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, Pemerintah Desa Rangkah Kidul telah menyediakan berbagai fasilitas lengkap seperti komputer, laptop, printer, dan koneksi internet. Meski demikian, terdapat masalah terkait dengan ketidakstabilan sinyal internet serta tantangan dalam merawat Aplikasi E-Buddy, yang mempengaruhi kelancaran akses dan pemanfaatannya. Akibatnya, proses pembuatan dan pengolahan surat menjadi terhambat.

### 3. Disposisi

Disposisi merujuk pada sifat atau karakteristik yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan kebijakan, seperti komitmen, integritas, dan sikap demokratis. Pelaksana yang memiliki disposisi positif cenderung melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh pembuat kebijakan. Di sisi lain, jika pelaksana memiliki pandangan atau sikap yang berbeda dari pembuat kebijakan, hal ini bisa menyebabkan proses implementasi kebijakan menjadi kurang efisien [21].

Menurut George C. Edwards menekankan bahwa disposisi yang baik di antara pelaksana dapat memastikan bahwa kebijakan diimplementasikan sesuai dengan yang diharapkan, sementara disposisi yang buruk dapat menyebabkan ketidakefektifan dalam proses implementasi. Oleh karena itu, disposisi menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan kebijakan publik.

Birokrasi berperan sebagai penyelenggara utama dan penjamin kelancaran operasional pemerintahan. Dalam struktur formal negara, birokrasi pemerintahan bertugas melaksanakan tanggung jawab untuk memenuhi misi dan tujuan pelayanan publik yang memuaskan. Sebagai perwujudan dari para birokrat dan aparatur pemerintahan, birokrasi mencakup aktivitas atau tindakan yang menjalankan fungsi pemerintahan dengan responsivitas, komitmen, dan konsistensi terhadap kepentingan masyarakat. Birokrasi pemerintahan harus mampu mengatasi permasalahan, mempertanggungjawabkan tugasnya, serta menangani dampak negatif atau kegagalan yang muncul dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik [22].

Disposisi dalam indikator ini merujuk pada sikap dan karakter pelaksana di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, khususnya dalam pengangkatan birokrasi. Pengangkatan tersebut mengacu pada Undang-undang (UU) Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat [23]. Dengan mengedepankan disposisi yang baik, diharapkan pegawai desa dapat melaksanakan tugas mereka dengan komitmen, kejujuran, dan sikap demokratis. Hal ini akan mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di desa, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat

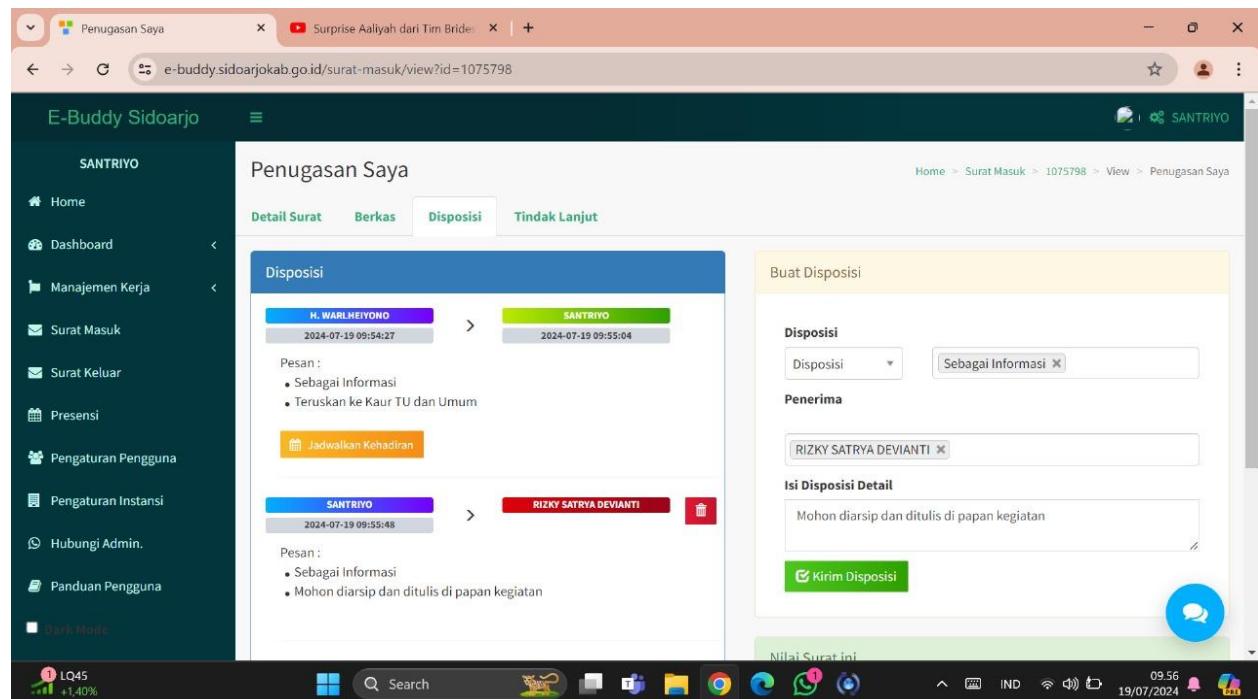
terhadap pemerintah desa. Implementasi disposisi yang positif ini menjadi kunci dalam mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan yang optimal di Desa Rangkah Kidul. Pernyataan tersebut konsisten dengan penjelasan yang diberikan oleh Kepala Desa Rangkah Kidul, sebagai berikut:

*"Kepala Desa menyatakan bahwa beliau mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi E-Buddy, sehingga pengelolaan aplikasi tersebut dialihkan kepada Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum. Oleh karena itu, Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum kini bertanggung jawab atas penggunaan Aplikasi E-Buddy, termasuk pengelolaan surat masuk dan keluar, serta memastikan aplikasi digunakan secara efektif sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan."*

Wawancara ini berlangsung pada 19 Juli 2024. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa, mengakibatkan terhambatnya proses implementasi kebijakan. Dalam konteks penerapan penggunaan Aplikasi E-Buddy di Desa Rangkah Kidul, hasil wawancara pada tanggal 19 Juli 2024, Sekretaris Desa mengungkapkan bahwa,

*"Saya mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi E-Buddy, terutama saat harus membukanya, karena terasa cukup merepotkan. Selain itu, Aplikasi E-Buddy ini tidak menyediakan notifikasi yang memberi tahu jika ada surat masuk ke akun E-Buddy saya, sehingga saya tidak selalu memeriksa aplikasi tersebut. Akibatnya, saya sering tidak mengetahui apakah ada surat masuk atau tidak. Dampaknya, surat-surat sering dikirimkan kepada saya dan Pak Kepala Desa melalui WhatsApp oleh admin atau admin Aplikasi E-Buddy."*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum memegang peran kunci penting dalam pengelolaan Aplikasi E-Buddy. karena menangani semua aspek terkait aplikasi, termasuk surat masuk dan keluar, serta memastikan aplikasi digunakan dengan benar. Berikut ini adalah gambar tampilan menu disposisi pada Aplikasi E-Buddy yang digunakan untuk mendisposisikan surat dinas di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.



**Gambar 6. Menu Disposisi pada Aplikasi E-Buddy**

Sumber: diolah oleh Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, (2024)

Mengacu berdasarkan pada Gambar 6 dan hasil wawancara mengenai indikator disposisi dalam penggunaan Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, proses pengelolaan surat-menyerat telah memanfaatkan Aplikasi E-Buddy. Namun, pemahaman yang kurang memadai dari perangkat desa terhadap aplikasi ini menyebabkan proses disposisi yang seharusnya ditangani oleh Sekretaris Desa dan Kepala Desa justru dilaksanakan oleh Kasi Pelayanan Tata Usaha dan Umum sebagai admin E-Buddy. Akibatnya, disposisi yang dilakukan cenderung bersifat formalitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nur Siti Maisaroh (2023) yang berjudul "Implementasi Program Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Buddy) di Pemerintah Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo." Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa meskipun proses disposisi surat dinas di Pemerintah Desa Prasung telah dilakukan melalui Aplikasi E-Buddy, pelaksanaannya tetap dipegang oleh admin E-Buddy di desa tersebut [12].

#### 4. Struktur Birokrasi

Hubungan kekuasaan dan koordinasi antara agen pelaksana yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dapat dilihat sebagai cara untuk memahami struktur birokrasi. Struktur organisasi yang tidak terintegrasi dengan baik ini dapat meningkatkan risiko terjadinya masalah dalam komunikasi [24]. Variabel terakhir dalam teori implementasi kebijakan yang diajukan oleh George C. Edwards III adalah struktur birokrasi, yang dianggap sebagai faktor krusial dalam pelaksanaan aktivitas secara keseluruhan. Birokrasi tidak hanya ada di sektor publik, tetapi juga di sektor swasta. Struktur birokrasi menjadi salah satu elemen yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan publik. Meskipun sumber daya, pemahaman, dan motivasi dari pelaksana kebijakan tersedia, kendala dalam struktur birokrasi dapat menghalangi pelaksanaan kebijakan tersebut.

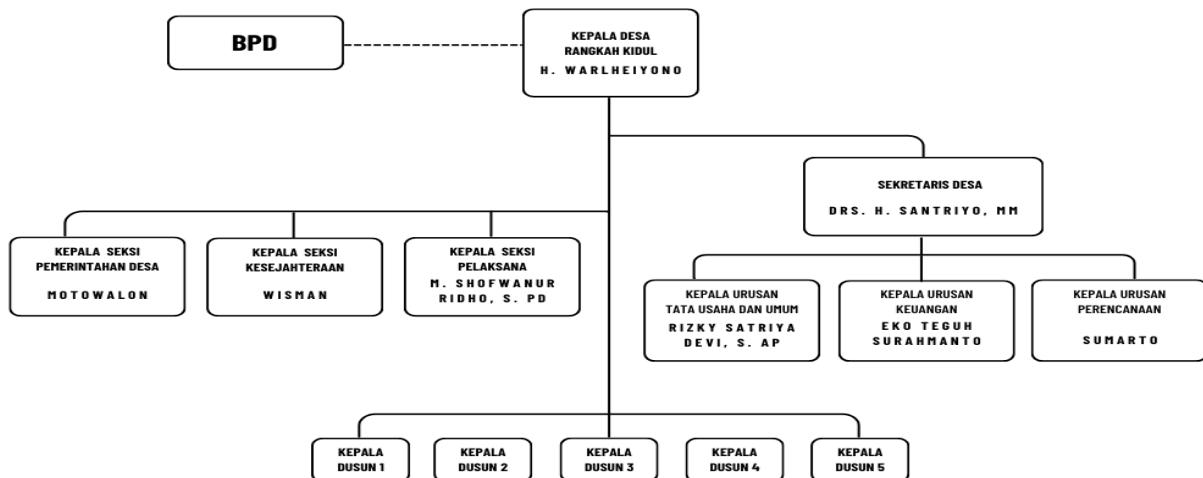
Banyak pihak harus bekerja sama untuk mencapai kebijakan yang kompleks, dan jika sistem birokrasi menentang kebijakan tersebut, sumber daya mungkin akan terbuang percuma dan implementasi kebijakan dapat terhambat. Peran birokrasi sebagai pelaksana kebijakan adalah memastikan koordinasi yang efektif untuk mendorong kebijakan yang disetujui secara politik. Oleh karena itu, evaluasi pelaksanaan kebijakan publik memerlukan pemahaman organisasi birokrasi. Dua ciri struktur birokrasi yang dapat membantu mereka berfungsi lebih baik dibandingkan jenis struktur atau organisasi lainnya adalah: Fragmentasi dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) [25].

*Standar Operating Procedure* (SOP) merupakan tugas sehari-hari yang memungkinkan anggota staf (birokrat administratif atau pelaksana kebijakan) melaksanakan tugasnya sesuai dengan kriteria minimum yang disyaratkan. Fragmentasi merupakan upaya untuk mendistribusikan akuntabilitas tugas atau tindakan pegawai pada beberapa unit kerja. Kewajiban bagi bisnis besar dan kompleks untuk menjaga keseragaman proses, kepastian waktu, dan alokasi sumber daya secara internal memunculkan Prosedur Operasi Standar (SOP), guna memastikan bahwa birokrasi berjalan secara efisien dan efektif. Berdasarkan wawancara dengan Kasi Pelayanan Tata Usaha dan umum di Desa Rangkah Kidul, sekaligus admin Aplikasi E-Buddy di desa tersebut, dinyatakan bahwa:

*"Tidak ada Standard Operating Procedure (SOP) khusus terkait untuk penerapan penggunaan Aplikasi E-Buddy, Pemerintah Desa Rangkah Kidul mengikuti panduan pelaksanaan yang tercantum dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020".*

Wawancara ini berlangsung pada 19 Juli 2024. Pemerintah Desa Rangkah Kidul mengikuti ketentuan dalam Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2020 terkait Tata Naskah Dinas Elektronik, yang mencakup panduan penggunaan. Struktur organisasi merupakan cara formal untuk mengelompokkan individu dan tugas, dan mengendalikan interaksi dan aktivitas di seluruh divisi organisasi. Cara umum untuk mengilustrasikannya adalah dengan bagan organisasi. Struktur organisasi berfungsi sebagai gambaran tambahan tentang jenis organisasi, pembagian departemen, jabatan resmi, dan kekuasaan. Ini juga menggambarkan hubungan kerja, rantai komando, tugas, rentang kendali, dan struktur kepemimpinan dalam organisasi. Secara umum struktur organisasi membagi pekerjaan menjadi beberapa fungsi yang keadaan ideal [26]. Struktur organisasi birokrasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo umumnya mengikuti pola standar organisasi pemerintahan desa yang diatur dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Struktur ini dirancang untuk memastikan setiap bidang dalam pemerintahan desa terkelola dengan baik, mulai dari administrasi, pembangunan, hingga kesejahteraan masyarakat, serta menjamin terwujudnya tata kelola pemerintahan di Desa Rangkah Kidul.

#### **STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH DESA RANGKAH KIDUL KECAMATAN SIDOARJO, KABUPATEN SIDOARJO**



**Gambar 7. Struktur Organisasi Birokrasi**

Sumber: diolah oleh Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, (2024)

Berdasarkan Gambar 7, mengenai struktur organisasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul menggambarkan pembagian tugas serta batasan hubungan antar fungsi yang ada. Dalam struktur ini, Kepala Desa berada di posisi tertinggi dengan otoritas penuh, sementara setiap unit organisasi berkomunikasi langsung dengan Kepala Desa sesuai jalur komando yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa indikator Struktur Birokrasi sudah sejalan dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Dokumen Pelayanan Elektronik. Peraturan ini menetapkan bahwa Kepala Desa bertindak sebagai pejabat tertinggi dalam sistem koordinasi, namun belum ada standar yang ditetapkan untuk pelaksanaan kebijakan penggunaan Aplikasi E-Buddy. Pemerintah Desa Rangkah Kidul menerapkan Prosedur Operasi Khusus (SOP) dalam pengelolaan surat resmi, mengikuti tanggung jawab dan prinsip masing-masing perangkat desa, dengan tetap berpedoman pada ketentuan pelaksanaan yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Sidoarjo tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nur Siti Maisaroh (2023) yang berjudul "Implementasi Program Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Buddy) di Pemerintah Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo", yang menunjukkan bahwa Pengelolaan surat menggunakan Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Prasung dilaksanakan berdasarkan Prosedur Operasional Standar (SOP) yang khusus. SOP ini menetapkan langkah-langkah dan aturan yang jelas untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam proses pengelolaan surat [12].

## VII. SIMPULAN

Mengacu analisis terkait penerapan Aplikasi E-Buddy dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, bahwa penggunaan Aplikasi E-Buddy telah diterapkan dengan baik. Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Administrasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan bahwa keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh empat elemen indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pertama, Indikator Komunikasi: Penyampaian informasi secara jelas dan efektif terkait penggunaan Aplikasi E-Buddy menjadi faktor penting untuk memastikan seluruh aparatur desa memahami serta dapat menjalankan prosedur yang ditentukan. Komunikasi yang baik mampu mencegah miskomunikasi sekaligus meningkatkan keterlibatan pengguna aplikasi. Kedua, Indikator Sumber Daya: Ketersediaan sumber daya yang mencukupi, seperti pelatihan berkelanjutan dan penyediaan infrastruktur teknis, merupakan kunci untuk membantu aparatur desa beradaptasi dengan teknologi baru melalui Aplikasi E-Buddy ini. Pendampingan dan pelatihan yang intensif memudahkan pengguna dalam dengan mengoperasikan Aplikasi E-Buddy dengan lebih efisien. Ketiga, Indikator Disposisi: Sikap mendukung dan komitmen dari pelaksana kebijakan memiliki peran besar dalam keberhasilan penerapan aplikasi. Dengan adanya respons positif, proses administrasi dapat berjalan lebih mudah, sehingga kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif. Keempat, Indikator Struktur Birokrasi: Struktur birokrasi yang terorganisasi dengan baik, didukung dengan pembuatan SOP yang jelas dan sistematis sesuai prinsip tata kelola, menjadi pilar utama dalam mendukung keberhasilan penerapan aplikasi ini. Struktur yang rapi mempermudah pelaksanaan, evaluasi, serta perbaikan kebijakan di masa mendatang. Melalui optimalisasi keempat elemen ini, penerapan Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Rangkah Kidul diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mempermudah layanan masyarakat, dan mendukung kemajuan sistem *E-Government* yang lebih modern.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur kepada Allah Yang Maha Esa, atas semua nikmat, rahmat, dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan jurnal yang berjudul "Implementasi Penggunaan Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Administrasi di Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo". Penyelesaian jurnal ini bukanlah akhir, melainkan awal dari fase baru dalam hidup. Sebagai bentuk penghargaan, saya persembahkan karya ini kepada orang tua saya, Bapak Miftachul Djinan (Alm) dan Ibu Try Yusputa Sari (Almrh), yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama penulisan tugas akhir ini. Terima kasih atas segala usaha dan perhatian yang telah mereka curahkan, yang memungkinkan saya mencapai titik ini. Selain itu, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada adik saya, Henny Yan Rischa Sari, S.Ak, yang selalu menemani perjalanan hidup saya. Dukungan dan inspirasi yang kalian berikan menjadi sumber kekuatan dan teladan bagi saya. Karya ini saya dedikasikan untuk kalian. Terakhir, saya ingin mengapresiasi diri sendiri atas kerja keras dan dedikasi yang telah saya tunjukkan dalam menyelesaikan jurnal skripsi ini. Setiap usaha dan waktu yang telah diinvestasikan, meskipun penuh tantangan dan air mata, akhirnya membawa hasil. Saya bangga bisa melalui proses ini dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk perjalanan yang lebih baik di masa mendatang. Ini adalah pencapaian yang patut saya rayakan.

## REFERENSI

- [1] S. Achaliyah, B. Sri Rahayu, A. Ramadhami, P. Studi Sekretari, and P. Pratama Mulia Surakarta, “Optimalisasi Sistem Administrasi Perkantoran Melalui Aplikasi E-Office Pada Program Studi Sekretari Politeknik Pratama Mulia Surakarta,” vol. 2, no. 1, 2023, doi: 10.20961/evokasi.v1i2.718.
- [2] E. Meilanawati, N. Qotrun Nada, G. Pusat Lantai, and J. Sidodadi Timur, *Pengembangan Aplikasi Sistem Pengadministrasian Surat Secara Elektronik (SIMPANSE) Diskominfo Kabupaten Pemalang*, vol. 6. 2021.
- [3] D. S. M. R. F. Bayu Triyanto, “Penerapan Manajemen Sumber Daya Dalam Rangka Efisiensi Penataan Tatalaksana Guna Mewujudkan Reformasi B,” vol. 8, pp. 238–246, 2021,[Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jmbi/article/view/34276/32505>
- [4] Republik Indonesia, “Permenpan-RB-No-6-Tahun-2011\_Pedoman-Umum-Tata-Naskah-Dinas-Elektronik-Dilingkungan-Instansi-Pemerintah,” 2011, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132854/permenvpan-pan-rb-no-6-tahun-2011>
- [5] G. Naftali Josilina and A. Prathama, “SJIAS Inovasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Sebagai Optimalisasi Tata Persuratan,” 2024. [Online]. Available: <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- [6] B. I. Ketentuan and U. Pasal, “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.” [Online]. Available: <https://jdih.atrbpn.go.id/peraturan/detail/976/peraturan-presiden-nomor-95-tahun-2018>
- [7] R. S. Khaidarmansyah, “Optimalisasi Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Provinsi Lampung,” *Jurnal Manajemen*, vol. Vol 16 No. 1, no. 1978–6573, 2022, [Online]. Available: <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JM/article/view/771/465>
- [8] B. Romy Sastra Namuda Siregar and I. Affan, “Sistem Pelayanan Elektronik Melalui Aplikasi E-Samsat Dalam Rangka Upaya Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (Studi Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara),” 2021. [Online]. Available: <http://ejournal.steitholabulilm.ac.id/index.php/metadata/article/view/58>
- [9] A. A. Wahyudi, Y. R. Widowati, A. A. Nugroho, P. Stia, and L. Jakarta, “Strategi Implementasi Smart City Kota Bandung,” 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/gg/article/view/460>
- [10] K. S. Indonesia, “Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo,” Sidoarjo, Apr. 2020. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/146900/perbup-kab-sidoarjo-no-30-tahun-2020>
- [11] D. M. L. T. E. T. Hendro Chaverlin, “Implementasi Aplikasi Sirekap Pada Pilkada Kota Manado Tahun 2020,” *JURNAL GOVERNANCE*, vol. Vol. 2, No. 1, no. ISSN: 2088-2815, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/Governance/article/view/39853/35865>
- [12] D. Pemerintah *et al.*, “Implementation of the Electronic Service Manuscript Application Program (e-buddy) in the Prasung Village Government, Buduran District, Sidoarjo Regency [Implementasi Program Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (e-buddy).”]
- [13] Uchaimid Biridlo’i Robby dan Wiwin Tarwini, “Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss): Studi Pada Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi,” *Administratio : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, vol. Volume 10 Nomor 2, 2019, doi: <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>.
- [14] E. N. dan R. N. K. Shully Mumpuni Anjani Putri, “Smart Governance melalui Sistem Informasi Administrasi Surat Aplikasi ‘SIPADEK’Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang kota Jambi,” *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, vol. Vol. 14 No. 1, no. ISSN 2301-6965 : E-ISSN 2614-0241, pp. 39–49, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.ipdn.ac.id/JIWBP/article/view/4025/1836>
- [15] Endang Indartuti and Regita Cahya Prameswari, “Implementasi Kebijakan Aplikasi Sipraja Sebagai Program Pelayanan Administrasi Di Kantor Balai Desa (Suatu Studi Di Desa Semambung Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo),” *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 4, pp. 140–48, Mar. 2024, [Online]. Available: <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1154/811>
- [16] L. Tesalonika Runkat, N. R. Pioh, and V. Kasenda, “Implementasi Kebijakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil Selama Pandemi Covid 19 Di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Daerah Provinsi Sulawesi Utara,” *JURNAL GOVERNANCE*, vol. 2, no. 2, p. 2022, Jul. 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/Governance/article/view/42161>
- [17] R. D. Rahmawati and I. U. Choiriyah, “Implementation of the E-Buddy Application in Managing Official Letters in Village Government (Case Study in Kalisogo Pond Village Government, Jabon District, Sidoarjo Regency) [Implementasi Aplikasi E-Buddy dalam Pengelolaan Surat Dinas di Pemerintah Desa (Studi Kasus Desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo)],” Aug. 2024. doi: <https://doi.org/10.21070/ups.6246>.
- [18] J. Komunikasi, H. Pemikiran, D. Penelitian, Z. F. Nurhadi, and A. W. Kurniawan, “Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi,” vol. 3, 2017, doi: <http://dx.doi.org/10.10358/jk.v3i1.253>.
- [19] D. Rizka, W. Gewe, and A. Frinaldi, “Implementasi Inovasi e-Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Padang,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, vol. 9, no. 11, pp. 141–151, Jun. 2023, doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8067650>.
- [20] Murjani and Dewi Santi, “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dilihat Dari Aspek Sumber Daya Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) Kabupaten Tabalong,” *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 429–442, Nov. 2023, [Online]. Available: [https://www.jurnal.stiatablong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/826](https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/826)
- [21] A. Barlian, N. Haeni, and P. A. Publik, “Jurnal Reformasi Administrasi : Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani Analisis Implementasi Kebijakan Pelaporan Pajak Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dengan Menggunakan E-SPT Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Cikarang Selatan,” vol. 9, no. 1, p. 63, Sep. 2022, doi: <https://doi.org/10.31334/reformasi.v9i1.2455.g1103>.
- [22] K. Endah and E. Vestikowati, “Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” *Jurnal MODERAT*, vol. 7, no. 3, Aug. 2011.
- [23] “Undang-undang (UU) Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa,” Jakarta, Apr. 2024. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/283617/uu-no-3-tahun-2024>
- [24] E. M. Rendra Setyadiharja, “Implementasi Kebijakan Tentang Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) (Studi Kasus Di Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan Kijang),” vol. 1, pp. 247–264, Sep. 2016, doi: <https://doi.org/10.24905/jip.1.2.2016.247-264>.

- [25] Yuzan Noor and Sheilla Aria Lindurahma, "Implementasi Aplikasi Elektronik Office (E-Office) Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Tabalong," vol. 6, pp. 1847–1860, Nov. 2023, [Online]. Available: [Http://jurnal.stiatablong.ac.id/index.php/JAPB](Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB)
- [26] Nurlia and G. Barru, "Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi /Harapan Dengan Hasil Kerja)," Jun. 2019. [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/284699-pengaruh-struktur-organisasi-terhadap-pe-1ea03fb3.pdf>

***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.*