

Evaluasi Aplikasi E-Buddy dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Surat Dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

Eka Azhar Abiyah*, Isnaini Rodiyah

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Jl. Mojopahit No.666 B, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur
E-mail: *isnainirodiyah@umsida.ac.id, biyyaheka@gmail.com

Article History:

Received	: 05/12/2025
Received in revised form	: 02/01/2026
Accepted	: 05/02/2026

Abstract: Administrative letter services at the village level are often inefficient due to the limited use of digital systems, especially in the disposition feature. This study evaluates the E-Buddy application for managing official letters at Kajeksan Village Government. It uses a descriptive qualitative approach with interviews, observations, and documentation from key informants. The evaluation is based on William N. Dunn's six policy evaluation criteria, focusing on the disposition function. The findings show that E-Buddy has improved orderliness and speed in administration. However, the disposition feature is underused, accounting for only 2–3% of incoming letters. Among the six criteria, only appropriateness is somewhat achieved, while effectiveness, efficiency, adequacy, equity, and responsiveness are not fully met. The issues arise from low digital literacy among officials, inconsistent leadership, technical limitations of the application, and weak procedures. This study is novel as it applies Dunn's evaluation criteria to digital letter disposition at the village government level.

Keywords: E-Buddy; policy evaluation; letter administration; disposition; village government

Abstrak: Pelayanan administrasi surat dinas di desa belum efisien karena penggunaan teknologi digital terbatas, khususnya pada disposisi surat. Penelitian ini mengevaluasi aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan lewat wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis menggunakan enam kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn, dengan fokus pada disposisi. Hasilnya menunjukkan E-Buddy membantu keteraturan dan mempercepat proses administrasi, tetapi penggunaan fitur disposisi masih rendah, sekitar 2–3%. Hanya kriteria ketepatan yang terpenuhi; efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan responsivitas belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital pegawai desa, ketidakkonsistenan pimpinan, masalah teknis aplikasi, dan lemahnya prosedur operasional standar. Penelitian ini baru karena menerapkan enam kriteria Dunn di tingkat pemerintahan desa, fokus pada disposisi surat digital.

Kata kunci: E-Buddy; evaluasi kebijakan; administrasi surat; disposisi; pemerintahan desa

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik adalah kegiatan pemerintah dalam menyediakan layanan administratif kepada warga dengan surat dinas sebagai alat komunikasi resmi dan fondasi untuk pengambilan keputusan (Destiana et al., 2024). Tetapi pengelolaan surat dinas tersebut masih mengalami masalah seperti kecepatan proses yang rendah dan kurangnya dokumentasi yang baik (Albab & Agustina, 2024). Oleh karena itu, penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) didorong untuk meningkatkan efisiensi dalam administrasi publik (Alfikri et al., 2025).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki mutu layanan publik (Azizah, 2022). Namun, pelaksanaannya di tingkat desa masih menghadapi masalah seperti infrastruktur, kemampuan digital, dan konsistensi dalam penerapan. Situasi ini menghalangi pengelolaan administrasi surat (Jaelani & Sampurna, 2024). Aplikasi E-Buddy hadir sebagai jawaban untuk SPBE yang membantu administrasi surat dinas dengan cara digital dan terintegrasi (Ahmad & Santoso, 2025).

E-Buddy adalah sebuah aplikasi digital yang berfungsi untuk mengatur administrasi surat resmi di pemerintahan desa, termasuk pencatatan, pengiriman, dan penanganan surat dalam bentuk elektronik (Kisma & Bonjol, 2024). Penggunaan E-Buddy sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (Arsip & Republik, 2021) mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menekankan pentingnya efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pemerintahan. Selain itu, penggunaan E-Buddy juga berlandaskan pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Tata Naskah Dinas, yang mengatur penyelenggaraan administrasi surat-menyurat secara elektronik melalui aplikasi resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo guna mendukung efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan.

Transformasi pelayanan surat dinas ke sistem digital sangat penting untuk meningkatkan efisiensi birokrasi pemerintahan di level desa. Penelitian (Nanda & Priamobodo, 2024) menunjukkan bahwa aplikasi SIPENO meningkatkan efektivitas pembuatan surat tugas, meski terdapat masalah teknis seperti error dan pengembangan aplikasi yang terbatas. Selain itu, (Bella Nur Hidayah et al., 2025) aplikasi SILACAK juga mempercepat respons pelayanan dan efisiensi operasional pemerintah. Evaluasi penerapan aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan menjadi bagian dari inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan modernisasi tata kelola administrasi pemerintahan desa.

Hasil pengamatan di Desa Kajeksan menunjukkan bahwa E-Buddy dapat memperbaiki keteraturan dan kecepatan dalam pengelolaan surat jika dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat masalah dalam koordinasi dan penggunaan fitur disposisi surat yang rendah. Data penggunaan E-Buddy dari tahun 2020 sampai Juli 2025 menunjukkan bahwa disposisi surat belum dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung efisiensi administrasi desa.

Berdasarkan penelitian awal, Pemerintah Desa Kajeksan telah menggunakan aplikasi E-Buddy untuk mengelola surat dinas sejak 2020, mencakup surat masuk, surat keluar, dan disposisi surat. Tetapi antara 2021 hingga 2023, jumlah disposisi surat dinas rendah, dengan hanya sedikit surat yang diproses. Meskipun terjadi peningkatan kecil pada 2024, penurunan kembali terjadi pada Juli 2025. Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum menunjukkan bahwa hal ini disebabkan oleh pemanfaatan fitur disposisi yang rendah.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan, peneliti telah mengidentifikasi beberapa masalah dalam penerapan E-Buddy. Diantara lain; 1) Pimpinan tidak konsisten memeriksa dan mendisposisi surat, sering menggunakan cara manual. 2) Informasi surat dari admin kepada aparatur tidak selalu melalui aplikasi, berisiko menimbulkan keterlambatan. 3) Pemahaman sumber daya manusia (SDM) tentang fitur aplikasi masih rendah, sehingga pemanfaatan belum optimal. 4) Surat masih dibuat secara manual, menambah beban kerja. 5) Kendala teknis dan kurangnya SOP yang jelas juga berkontribusi pada masalah administrasi surat dinas. Semua ini mengurangi efisiensi dan efektivitas layanan administrasi, sehingga perlu evaluasi menyeluruh terhadap penggunaan E-Buddy di Desa Kajeksan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn (2003). Teori ini digunakan untuk menilai kinerja implementasi aplikasi E-Buddy dalam pengelolaan administrasi surat dinas di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan digitalisasi administrasi melalui E-Buddy telah mencapai tujuan yang ditetapkan serta mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya.

Dalam penelitian ini, evaluasi kebijakan difokuskan pada tiga indikator utama, yaitu: (1) Efektivitas, untuk menilai ketercapaian tujuan penggunaan E-Buddy dalam mendukung proses disposisi surat dinas; (2) Efisiensi, untuk menilai perbandingan antara upaya, waktu, dan sumber daya yang digunakan dengan hasil

pelayanan administrasi yang dihasilkan; dan (3) Responsivitas, untuk menilai kemampuan aplikasi E-Buddy dalam merespons kebutuhan aparat desa dan mendukung kelancaran tindak lanjut surat dinas. Ketiga indikator tersebut digunakan sebagai dasar analisis dalam mengevaluasi implementasi E-Buddy serta dampaknya terhadap efisiensi pelayanan administrasi surat dinas di tingkat desa.

Berdasarkan studi sebelumnya yang dilakukan oleh (Hanifah & Rodiyah, 2024) berjudul Dampak E-Buddy terhadap Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Indonesia melalui Transformasi Manajemen Dokumen, temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan E-Buddy sangat bergantung pada kemampuan pegawai dan efektivitas komunikasi para pelaksana kebijakan. Studi ini tidak secara khusus menilai penggunaan fitur disposisi dan akibatnya terhadap efisiensi administrasi surat dinas di level desa.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Dzulfa, 2024) yang berjudul Efektivitas Penggunaan E-Buddy dalam Surat-Menyurat Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo menunjukkan jika aplikasi E-Buddy dapat meningkatkan efisiensi kerja karyawan dan membantu pengaturan surat menyurat yang lebih terorganisir. Namun, penelitian ini masih berfokus pada efektivitas di area sekretariat DPRD dan belum mengevaluasi pelaksanaan E-Buddy di pemerintahan desa.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh (Nurany et al., 2024) berjudul Penggunaan Website E-Buddy sebagai Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar di Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo, hasilnya menunjukkan bahwa E-Buddy berhasil meningkatkan efektivitas pengelolaan surat sesuai dengan prosedur operasional standar, meskipun masih ada kendala teknis dan keterbatasan sumber daya manusia. Namun, penelitian ini belum menerapkan pendekatan evaluasi kebijakan dan belum menyoroti penggunaan fitur disposisi surat di tingkat desa.

Berdasarkan tiga penelitian sebelumnya, studi mengenai pemanfaatan E-Buddy umumnya berfokus pada efek umum, efektivitas kerja, dan pengelolaan surat di level sekretariat atau desa tertentu. Namun, kajian-kajian yang sudah ada sebelumnya belum secara rinci meneliti penerapan E-Buddy dari perspektif efisiensi dalam layanan administrasi surat dinas di tingkat pemerintahan desa, dengan penekanan pada praktik penggunaan fitur, tantangan operasional, dan kondisi nyata di lapangan. Di samping itu, perbedaan konteks wilayah dan karakteristik perangkat desa menunjukkan adanya kekurangan dalam penelitian

yang perlu dieksplorasi lebih lanjut. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan penerapan aplikasi E-Buddy dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi surat dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan.

METODE

Penelitian kualitatif ini berfokus pada studi kasus penggunaan aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan yang dimulai pada tahun 2020 (Sugiyono, 2024). Tujuannya adalah untuk menganalisis proses, dinamika, dan berbagai tantangan dalam pengelolaan surat dinas yang berbasis digital. Dalam penelitian ini, terdapat tiga informan yang dipilih secara purposif, yaitu: (1) Kepala Desa Kajeksan, yang berperan sebagai pengambil keputusan dan memiliki wewenang atas disposisi surat dinas; (2) Sekretaris Desa, yang bertanggung jawab atas administrasi dan berperan sebagai pengguna utama aplikasi E-Buddy; dan (3) Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum, yang bertindak sebagai operator yang terlibat langsung dalam pengelolaan surat masuk dan keluar menggunakan aplikasi E-Buddy. Jumlah informan yang terbatas ini tetap dianggap memadai dalam studi kasus desa, karena masing-masing informan adalah pihak kunci yang memahami proses penerapan aplikasi secara mendalam. Di sisi lain, jumlah informan yang sedikit menjadi salah satu batasan penelitian, sehingga hasilnya bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi (Widiatmika, 2019).

Informasi diperoleh melalui wawancara mendalam, pengamatan, dan pengumpulan dokumen untuk mengeksplorasi penggunaan E-Buddy, tantangan yang dihadapi, pengaruh pengelolaan surat resmi, praktik di lapangan, arsip surat, data aplikasi, serta peraturan yang mendukung. Analisis informasi dilakukan dengan memanfaatkan model dinamis dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat langkah, yaitu mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi; mereduksi data dengan memilah serta menyederhanakan informasi sesuai dengan fokus penelitian; menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks; dan terakhir menarik kesimpulan serta melakukan verifikasi guna memastikan konsistensi dan keabsahan hasil temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyampaikan hasil dan analisis dari penelitian tentang penggunaan aplikasi E-Buddy dalam pengelolaan administrasi surat dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan. Pembahasan terfokus pada

JURNAL MANAJEMEN PUBLIK DAN KEBIJAKAN PUBLIK VOL 8 NO 1, MARET 2026

analisis mengenai efektivitas, efisiensi, dan respons yang ditawarkan oleh aplikasi sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja dalam layanan administrasi desa.

Efektivitas

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

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

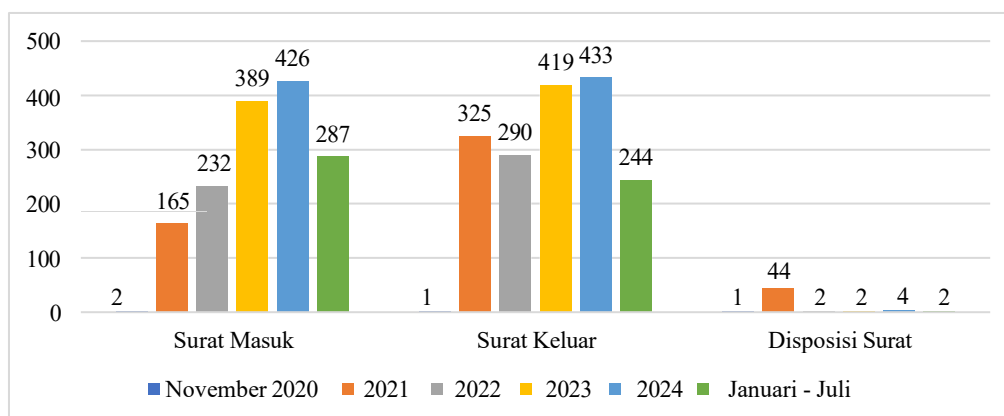
“Sejak mulai menggunakan E-Buddy, saya merasakan bahwa proses kerja menjadi lebih terstruktur karena setiap surat yang masuk secara otomatis diatur dengan nomor urut yang jelas. Tiap hari, saya mencatat dan meneruskan surat kepada perangkat desa. Namun, seiring waktu, terlihat bahwa beberapa perangkat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

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

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

2025).

Keberhasilan penggunaan aplikasi E-Buddy tergantung pada pencatatan yang tepat dan penggunaan fitur koordinasi internal yang konsisten. Meskipun pencatatan surat telah dilakukan sesuai harapan, tindak lanjut surat resmi belum sepenuhnya memanfaatkan sistem digital aplikasi. Data penggunaan antara tahun 2020 hingga 2025 menunjukkan pola surat masuk, keluar, dan disposisi untuk mengidentifikasi bagian dari alur kerja yang efektif dan yang belum sesuai dengan tujuan program.



Gambar 1. Aktivitas Pengelolaan Surat Dinas Tahun 2020 - 2025 Pada Akun E-Buddy Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

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

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

Temuan mengindikasikan bahwa efektivitas E-Buddy belum ideal. Meski sistem ini mempercepat dan menata proses administrasi, penggunaan fitur disposisi rendah karena masalah teknis dan kebiasaan pengguna. Tujuan koordinasi internal belum sepenuhnya tercapai. Penelitian juga menunjukkan efektivitas E-Buddy tergantung pada kemampuan sumber daya manusia, kualitas komunikasi, kesiapan infrastruktur, dan pelatihan berkelanjutan. Di Desa Kajeksan, efisiensi administrasi tercapai, tetapi kendala teknis dan kurangnya konsistensi dalam penggunaan fitur

masih jadi tantangan utama untuk efektivitas sistem keseluruhan.

Efisiensi

Efisiensi evaluasi kebijakan merujuk pada hubungan antar sumber daya yang dimanfaatkan dan hasil yang diperoleh, tidak hanya dari segi penghematan waktu dan usaha, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam menyederhanakan alur kerja serta mengurangi langkah-langkah administratif (Dunn, 2003; Kasih, 2022). Dalam rangka implementasi aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan, analisis efisiensi difokuskan pada seberapa jauh aplikasi ini dapat menciptakan proses pengelolaan surat dinas yang lebih simpel, efektif, dan konsisten dalam kegiatan sehari-hari.

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

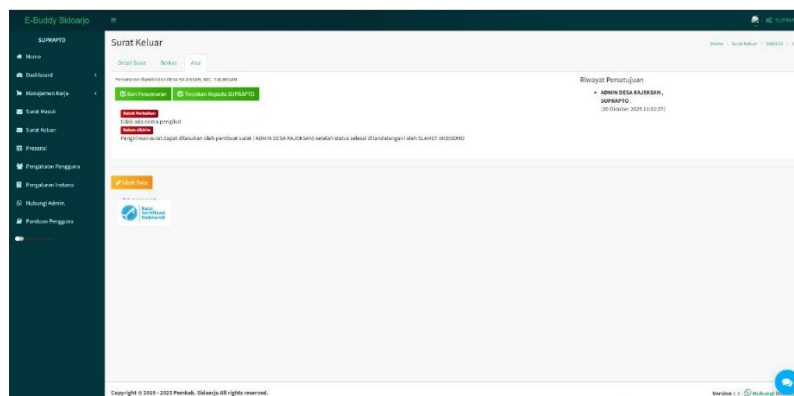
“ Dalam penggunaan sehari-hari, E-Buddy sangat membantu saya karena surat yang masuk dan keluar langsung terekam tanpa perlu ditulis ulang. Biasanya jika Kepala Desa tidak ada di kantor, saya bisa memberi tahu lewat aplikasi lain dan dia bisa melihat surat tersebut tanpa perlu datang langsung. Ini membuat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

Hasil temuan menjelaskan efisiensi muncul dalam bentuk penghematan langkah administratif, tetapi dipengaruhi oleh kendala teknis dan keteraturan akses pengguna. Hasil Wawancara yang Dilakukan dengan Bapak Suprpto (Sekretaris Desa Kajeksan), Menyatakan;

“ Dengan adanya E-Buddy, saya bisa menerima undangan atau surat penting lebih awal, karena admin langsung meneruskannya melalui aplikasi. Dengan demikian, persiapan kegiatan dapat dilakukan lebih cepat dibanding sebelumnya. Namun dalam praktiknya, ketika jaringan server terganggu atau surat masuk di luar jam kerja, informasi tidak langsung bisa terbaca dan perlu dikonfirmasi lewat pesan singkat. Di sisi lain, tidak semua perangkat desa menggunakan akun E-Buddy secara rutin, sehingga koordinasi tetap dilakukan dengan menghubungi

mereka melalui aplikasi lain. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa prosedur menjadi lebih cepat, masih ada kondisi yang memaksa kami untuk menyesuaikan alur komunikasi agar kebutuhan pelayanan harian tetap terpenuhi.” (Wawancara, Oktober 2025).

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



Gambar 2. Tangkap Layar dari Fitur Revisi Digital Surat Pada Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

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

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

Tabel 1. Pengguna Aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

Nama	Jabatan	Tugas Administrasi
Slamet Wibisono	Kepala Desa	Persetujuan dan Peninjauan Surat
Suprpto	Sekretaris Desa	Koordinasi disposisi surat
Yaniar Larasati Susanti	Kaur Tu dan Umum	Mengelola Administrasi Surat
Rini Purwati	Staff Operator / Staff TU	Pengguna Aplikasi
Machfud	Kasi Pemerintahan	Pengguna Aplikasi
Muhammad Khoirul Anwar	Kasi Kesra	Pengguna Aplikasi
Purwatiningsih	Kasi Pelayanan	Pengguna Aplikasi

Kalimatus Sakdiyah	Kaur Keuangan	Pengguna Aplikasi
Farah Nabila Aini	Staff Kaur Keuangan	Pengguna Aplikasi
Muhammad Fauzi	Kaur Perencanaan	Pengguna Aplikasi
Muhammad Indra Wahyu Susanto	Kasun Kajeksan	Pengguna Aplikasi
Muhammad Zainul Arifin	Kasun Godekan	Pengguna Aplikasi

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

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

Penerapan E-Buddy telah meningkatkan efisiensi dibandingkan metode manual dengan mengurangi biaya, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan ketepatan pencatatan. Namun, efisiensi yang dicapai masih belum maksimal karena penggunaan yang tidak merata, adanya sistem ganda, dan masalah pada infrastruktur. Temuan ini sesuai dengan teori efisiensi (Dunn, W. 2003) dan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perbaikan administrasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan pegawai, konsistensi penggunaan, dan dukungan infrastruktur yang baik.

Kecukupan

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

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

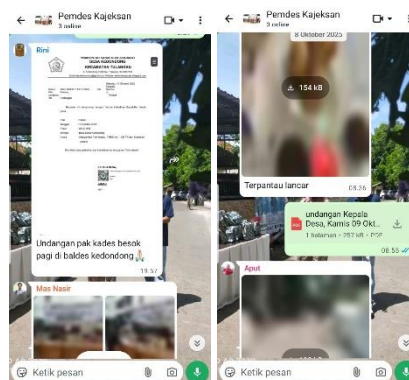
kompleksitas layanan yang diberikan.;

“Dalam aktivitas sehari-hari, aplikasi ini sudah sangat membantu dalam mencatat dan menyimpan surat karena semua dokumen langsung terintegrasi ke dalam sistem tanpa perlu saya tulis secara manual. Namun, untuk kebutuhan yang memerlukan respons cepat, fitur-fitur yang ada belum selalu memadai. Contohnya, disposisi tidak segera terbaca karena perangkat jarang mengakses aplikasi, dan notifikasi tidak muncul sehingga harus dicek secara manual. Jika jaringan lambat, pencatatan juga tertunda dan saya harus mengulangi beberapa langkah. Jadi, meskipun kapasitas pencatatan sudah cukup, untuk kebutuhan koordinasi cepat, kami masih memerlukan dukungan dari WhatsApp agar informasi tidak terlambat diterima.” (Wawancara, Oktober 2025).

Hasil temuan menjelaskan kapasitas teknis sudah terpenuhi, tetapi kecukupan untuk kebutuhan operasional yang memerlukan kecepatan belum sepenuhnya terwujud. Hasil Wawancara yang Dilakukan dengan Bapak Suprpto (Sekretaris Desa Kajeksan), menyatakan;

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

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



Gambar 3. Chat WhatsApp penyampaian surat dinas di Pemerintah Desa Kajeksan

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

Berdasarkan Ilustrasi 3, komunikasi mengenai informasi surat dan pelaksanaan tugas di Pemerintah Desa Kajeksan lebih sering dilakukan melalui grup WhatsApp daripada melalui notifikasi yang ada dalam aplikasi E-Buddy. Situasi ini

JURNAL MANAJEMEN PUBLIK DAN KEBIJAKAN PUBLIK VOL 8 NO 1, MARET 2026

menunjukkan bahwa fitur notifikasi E-Buddy belum berfungsi secara maksimal, sehingga aparatur perlu membuka aplikasi dengan aktif untuk mendapatkan informasi. Selain alasan teknis, penggunaan WhatsApp dianggap lebih akrab, cepat dalam respons, dan mendukung komunikasi yang lebih santai, sedangkan sistem disposisi E-Buddy memiliki struktur yang lebih berjenjang dan memerlukan langkah-langkah tambahan untuk akses.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-Buddy cukup memadai, namun belum optimal. Aplikasi ini dapat menangani administrasi surat tugas dengan pencatatan otomatis dan pengelolaan arsip yang lebih baik, serta meningkatkan akurasi data. Namun, masih ada masalah seperti kerumitan menu, kurangnya fungsi notifikasi, ketergantungan pada komunikasi luar, dan ketidakmampuan dalam mengelola beberapa dokumen. Hal ini menghambat koordinasi internal. Keberhasilan E-Buddy juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan pelatihan yang masih menjadi hambatan di Desa Kajeksan.

Pemerataan

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

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

“Dalam praktik sehari-hari, penerimaan informasi oleh perangkat desa tidak selalu bersamaan. Surat yang dikirim melalui E-Buddy biasanya langsung terlihat oleh perangkat yang rutin membuka aplikasi, sedangkan bagi sebagian perangkat lainnya, keberadaan surat baru diketahui setelah ada pemberitahuan

tambahan lewat saluran komunikasi lain. Ketidakhadiran notifikasi otomatis mengharuskan beberapa perangkat untuk memeriksa aplikasi secara manual, sehingga waktu untuk menerima informasi bisa bervariasi. Kondisi jaringan yang berbeda-beda juga turut memengaruhi kecepatan akses, sehingga ada perbedaan dalam konektivitas informasi di antara perangkat.” (Wawancara, Oktober 2025)

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

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

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

Hasil ini sejalan dengan teori pemerataan yang diungkapkan oleh Dunn (2003), yang menekankan bahwa manfaat kebijakan harus didistribusikan secara adil (Zakirin dan Arifin, 2022), serta hasil penelitian oleh (Prasetyo, Mazya, dan Nurimani. 2023; Hanifah dan Rodiyah 2024). Prasetyo dan rekan-rekannya menekankan bahwa ketidakmerataan dalam literasi digital menyebabkan aparat yang lebih memiliki keterampilan tinggi lebih banyak menikmati manfaat sistem, sedangkan Hanifah dan Rodiyah menggarisbawahi bahwa pemerataan dalam penggunaan E-Buddy sangat bergantung pada kemampuan pengguna, komunikasi, dan kesempatan pelatihan yang setara. Temuan di Desa Kajeksan mencerminkan pola yang sama, sehingga penting untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia secara menyeluruh agar penggunaan aplikasi dapat merata

dan optimal.

Responsivitas

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

Hasil di lapangan menunjukkan bahwa responsivitas E-Buddy tidak konsisten. Ini dipengaruhi oleh kebiasaan pengguna dalam mengakses aplikasi, ketidakstabilan jaringan internet, dan perubahan fitur seperti notifikasi otomatis yang tidak berfungsi. Ini berarti bahwa responsivitas tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan teknis yang memengaruhi administrasi sehari-hari. Wawancara dengan Ibu Yaniar Larasati Susanti, Admin E-Buddy, menjelaskan lebih lanjut tentang situasi ini;

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

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

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

Hasil temuan ini menjelaskan bahwa beragamnya waktu respons merupakan

hasil dari kondisi penggunaan yang tidak seragam.



Gambar 4. Tampilan aplikasi E-Buddy saat mengalami error pada fitur tanda tangan elektronik (TTE)

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

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

Temuan ini sesuai dengan teori responsivitas oleh William N. Dunn (2003), yang menjelaskan bahwa responsivitas mengevaluasi bagaimana kebijakan bisa memenuhi kebutuhan pengguna dengan tepat waktu. Di Desa Kajeksan, E-Buddy telah memenuhi kebutuhan administrasi dasar, tapi masih perlu penyesuaian agar bisa mengatasi masalah operasional lebih baik sesuai evaluasi Dunn. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Dzulfa (2024) dan Nurany dkk. (2024). Dzulfa (2024) menyatakan bahwa responsivitas E-Buddy menurun saat masalah teknis terjadi tanpa perbaikan cepat. Sementara itu, Nurany dkk. (2024) menekankan pentingnya pelatihan bagi petugas, peningkatan infrastruktur, dan komunikasi yang baik untuk menjaga responsivitas sistem. Temuan di Desa Kajeksan menunjukkan pola yang sama, sehingga kestabilan sistem dan transparansi informasi sangat penting untuk meningkatkan responsivitas administrasi digital secara berkelanjutan.

Ketepatan

Dunn (2003) menyatakan bahwa penting untuk mengevaluasi apakah tujuan program sesuai dengan nilai-nilai dan asumsi yang ada, serta sejauh mana program tersebut mendukung prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Dalam konteks ini, aplikasi E-Buddy dievaluasi berdasarkan kesesuaiannya dengan kebijakan digitalisasi administrasi dan prinsip-prinsip good governance. E-Buddy meningkatkan akurasi pengelolaan administrasi melalui fitur teknis yang disediakan.

Namun, konsistensi dalam penggunaannya oleh petugas sangat penting. Jika ada perbedaan dalam cara kerja, hal ini bisa menyebabkan ketidakstabilan dan keterlambatan dalam proses administrasi.;

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

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

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

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

No Surat	No Agenda	Tanggal Surat	Tanggal Diterima	Status	Program	Disposisi
408	408	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
409	409	2025-10-17	2025-10-18	Signa	KECAMBATAN LUKSANA	Perwakilan Desa
410	410	2025-10-17	2025-10-18	Signa	KECAMBATAN LUKSANA	Perwakilan Desa
411	411	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
412	412	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
413	413	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
414	414	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
415	415	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
416	416	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
417	417	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
418	418	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
419	419	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
420	420	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
421	421	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
422	422	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
423	423	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
424	424	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
425	425	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
426	426	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
427	427	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
428	428	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
429	429	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
430	430	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
431	431	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
432	432	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
433	433	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
434	434	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
435	435	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
436	436	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
437	437	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
438	438	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
439	439	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
440	440	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
441	441	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
442	442	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
443	443	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
444	444	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
445	445	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
446	446	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
447	447	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
448	448	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
449	449	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan
450	450	2025-10-17	2025-10-18	Pending	KECAMBATAN LUKSANA	Undangan

Gambar 5. Surat Masuk pada Akun Admin E-Buddy Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan

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

Aplikasi E-Buddy di Desa Kajeksan berhasil mendigitalkan dan mengatur surat-surat yang masuk, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Sistem ini mencapai tujuan digitalisasi administrasi dengan pencatatan yang baik dan pelacakan arsip yang jelas. Meskipun penomoran otomatis dan pengarsipan digital

JURNAL MANAJEMEN PUBLIK DAN KEBIJAKAN PUBLIK VOL 8 NO 1, MARET 2026

sudah efektif, tindak lanjut surat secara operasional belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga komunikasi manual masih digunakan dalam beberapa situasi.

Temuan ini konsisten dengan pendapat William N. Dunn (2003) yang menyatakan bahwa ketepatan ditentukan oleh sejauh mana tujuan program sejalan dengan nilai dan asumsi dari kebijakan. Penggunaan E-Buddy dianggap tepat karena mendukung efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan kepatuhan terhadap regulasi dalam administrasi digital. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Hanifah dan Rodiyah (2024) serta Nurany, Kurniawan, dan Masuroh (2024) yang menekankan bahwa ketepatan sistem digital sangat tergantung pada kesesuaian dengan SOP dan regulasi, meskipun masih dibutuhkan peningkatan dalam aspek operasional.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi E-Buddy di Pemerintah Desa Kajeksan telah memberikan dampak positif dalam memperbaiki organisasi administrasi surat resmi melalui digitalisasi pencatatan, penyimpanan, dan penomoran dokumen secara teratur. Berdasarkan indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, E-Buddy dinilai cukup efektif, efisien, dan sesuai dalam mendukung sasaran digitalisasi administrasi desa, terutama pada aspek administratif dasar. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa pemanfaatan fitur tambahan seperti disposisi, pemberitahuan, dan tanda tangan elektronik masih belum maksimal karena adanya kendala teknis, perbedaan dalam literasi digital di kalangan aparatur, serta ketergantungan terhadap media komunikasi alternatif.

Saran

Dari sudut pandang teoretis, hasil ini memperkuat pentingnya kerangka evaluasi Dunn dalam menganalisis kebijakan digital di tingkat lokal dengan menekankan hubungan antara sistem, pengguna, dan konteks operasional. Secara praktis, hasil penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur, serta penguatan konsistensi dalam penggunaan aplikasi agar E-Buddy dapat berfungsi dengan baik sebagai alat dalam pengelolaan pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, dan responsif.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, I., & Santoso, P. (2025). *Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintahan*. (3), 1–10.
- Albab, M. U., & Agustina, I. F. (2024). Pengelolaan Surat Resmi Digital Menggunakan Aplikasi E- Buddy Sidoarjo. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 19(4), 1–14.
- Alfikri, M. Y., Arnisyi, U., Azizah, Y. N., A, S. N., & Mawaddah, N. (2025). *Jurnal Penelitian Nusantara Evaluasi Kebijakan Publik: Pengertian , Teori Dan Karakteristik Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*. 1, 29–33.
- Arsip, K., & Republik, N. (2021). *Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021*.
- Azizah, L. L. (2022). (Bos) Melalui Teori William Dunn (Studi Kasus Pada Sdn Lidah Kulon I / 464 Surabaya). *Manajemen Pendidikan*, 48–57.
- Bella Nur Hidayah, Agus Suherman, & Muhammad Ibrahim Rantau. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Silacak (Sistem Informasi Lacak Armada) Dalam Upaya Peningkatan Layanan Pengangkutan Sampah Di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Tangaerang. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v7i1.7012>
- Destiana, R., Neliana, T., & Muthiarsih, T. (2024). *Evaluasi Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada Usaha Kecil Dan Menengah (UKM)*. 15–22.
- Dzulfa, M. F. (2024). *Efektivitas Penggunaan E-Buddy Dalam Surat – Menyurat Sekretariat Dprd Kabupaten Sidoarjo*. 3(2), 28–35.
- Hanifah, A., & Rodiyah, I. (2024). *Dampak E Buddy terhadap Tata Kelola Pemerintahan Daerah di Indonesia melalui Transformasi Manajemen Dokumen*. 15(3), 1–17.
- Jaelani, I., & Sampurna, R. H. (2024). Evaluation Of The Function Of Dprd Legislation In The Process Of Forming Regional Regulations In The City Of Sukabumi. *Dia : Jurnal Administrasi Publik*, 22(2), 372–380.
- Kisma, H., & Bonjol, S. I. (2024). *Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar di Sekretariat Daerah Kabupaten Solok Selatan*. 3(1), 17–23.
- Nanda, A. W. M., & Priambodo, B. (2024). Efektivitas Pembuatan Surat Perintah Tugas melalui Aplikasi Sipeno di Biro Umum Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 6(2), 210–222. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v6i2.6833>
- Nurany, F., Kurniawan, B. A., & Masruroh, R. U. (2024). *Penggunaan Website E-Buddy di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo Sebagai Manajemen Surat Masuk dan Surat Keluar*. 8(November), 1740–1751.
- Sugiyono. (2024). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 2).
- Widiatmika, K. P. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. In *Adhi Kusumastuti & Ahmad Mustamil Khoiron* (Vol. 16, Number 2). [https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode Penelitian Kualitatif.pdf](https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode%20Penelitian%20Kualitatif.pdf)