

IJPPR

INDONESIAN JOURNAL OF PUBLIC POLICY REVIEW



Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Indonesian Journal of Public Policy Review

Vol. 26 No. 2 (2025): April
DOI: 10.21070/ijppr.v26i2.1447

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Ilmi Usrotin Choiriyah, Departement Of Administration - Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Hendra Sukmana, S.A.P., M.K.P., Departement of State Administration - Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Section Editor

Sulikah Asmorowati, Departement Of Administration - Universitas Airlangga, Indonesia

Hasniati, Departement Of Administration - Universitas Hasanuddin, Indonesia

Noviyanti, Departement Of Administration - Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Bartosz Nieścior, Legal Advisor; Director of Development, PROZAP sp. z o.o., Grupa Azoty Puławy; Cardinal Stefan Wyszyński University, Warsaw

Bulekbaeva Sholpan Buxarbaevna, Teacher of the Kazakh Language and Literature Department of Navoi State Pedagogical Institute, Uzbekistan

Qurbonova Shakhnoza Ergashevna, Senior Lecturer, Samarkand Institute of Veterinary Medicine, Uzbekistan

Bayu Mitra A. Kusuma, College of Humanities and Social Sciences - National Dong Hwa University, Taiwan

Choliyeva Vasila Erkinovna, Navoi State Pedagogical Institute, Uzbekistan

Rafał Śpiewak, Assistant Professor, Institute of Management & Economics of Tourism Services, University of Economy in Bydgoszcz, Poland

Kuchchiyev Oxunjon Razzakavich, Faculty of Zoo Enginary, Tashkent Branch of Samarkand Institute of Veterinary Medicine, Uzbekistan

Narzullayev Umidjon Qrtiqovich, Associate Professor of the Department of Methods of Teaching History, Navoi State Pedagogical Institute, Uzbekistan

Isnaini Rodiyah, Departement Of Administration - Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Maia Kapanadze, Caucasus International University, Georgia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact ^(*)



Save this article to Mendeley



^(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Administrative Management: E-Buddy Implementation Constraints in Rangkah Kidul Village: Manajemen Administrasi: Kendala Implementasi E-Buddy di Desa Rangkah Kidul

Manajemen Administrasi: Kendala Implementasi E-Buddy di Desa Rangkah Kidul

Hermin Oknanin Trias, lailulmursyidah@umsida.ac.id, ()

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

Lailu Mursyidah, lailulmursyidah@umsida.ac.id, ()

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

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

General Background: The mandate for Electronic-Based Government System (SPBE) requires all government levels, including villages, to adopt E-Office applications to enhance efficiency and public services. **Specific Background:** This study focuses on the implementation of the E-Buddy application in the Rangkah Kidul Village Government for administrative management. **Knowledge Gap:** Existing literature lacks specific evaluation of E-Office implementation success factors at the micro (village) level using established implementation models. **Aims:** To analyze and describe the E-Buddy application's implementation based on Merilee S. Grindle's four indicators: Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure. **Results:** Implementation has not fully met the criteria. **Communication** is quite good but lacks consistent information delivery. **Resources** (officer capability) and **Disposition** (officer commitment) are major constraints, as several officials are unable to operate E-Buddy optimally. **Bureaucratic Structure** is supportive, aligned with Sidoarjo Regent Regulation No. 30/2020. **Novelty:** Applying Grindle's model identifies human factors and capacity gaps as the primary implementation obstacles for E-Office at the village level. **Implications:** Successful E-Office integration requires addressing human resource competency and enhancing officer disposition through mandatory training and committed leadership.

Highlights:

E1Buddy implementation is hindered by limited officer capability and operational mastery.

L2w officer commitment (Disposition) is a primary barrier to E-Office success in village administration.

B3aureaucratic structure supports E-Buddy, but lack of specific SOPs for letter processing remains a constraint.

Keywords: Implementation, Administrative Management, E-Buddy, Grindle's Model, Officer Capability

Published date: 2025-03-02

Pendahuluan

Kemajuan teknologi komputer berperan sangat penting dalam mendukung aktivitas kerja di berbagai organisasi, baik pemerintah maupun swasta. 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.

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.

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.

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.

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.

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. 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).

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. 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 fleksibilitas 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 penandatanganan yang disahkan oleh BSSN/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.sidoarjo.kab.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.

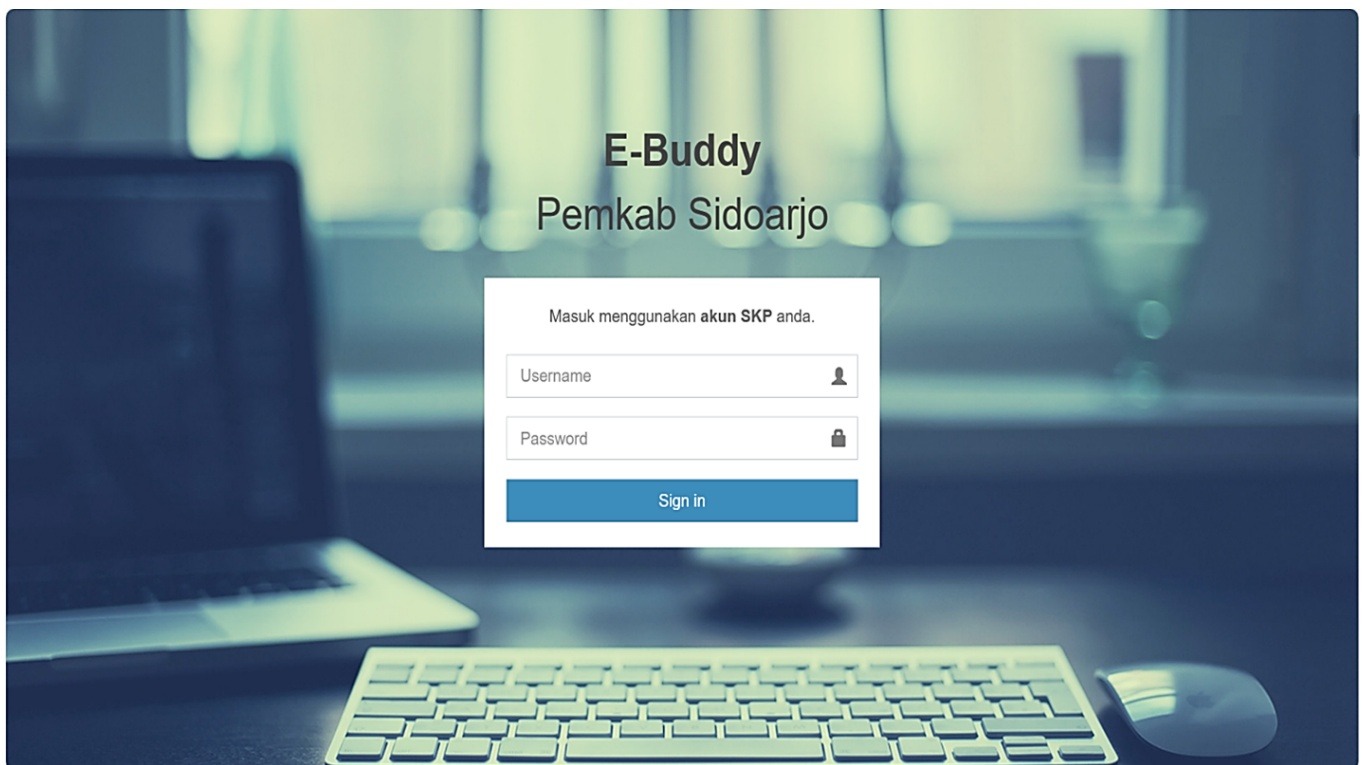


Figure 1. Gambar 1. Tangkapan layar atau halaman depan Website E-Buddy <https://e-buddy.sidoarjo.kab.go.id/site/login>
Sumber: diolah oleh Pemerintah Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, (2024)

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. 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.

No. Jenis Surat