

Analisis Kualitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik Pada Aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

Niken Ade Herlina^{1*}, Yuni Lestari²

^{1,2} Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

*Correspondence E-mail: niken.22066@mhs.unesa.ac.id

Abstrak— Kemajuan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi sistem administrasi berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi dan kualitas tata kelola pemerintahan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengembangkan aplikasi *e-buddy* sebagai bentuk implementasi *e-government* dan sistem administrasi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem informasi dalam aplikasi *e-buddy* untuk mengelola persuratan elektronik menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003), yang mencakup enam indikator: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kualitas informasi sudah terpenuhi secara teknis namun belum optimal dalam pemanfaatannya sehingga diperlukan fitur dropdown dan peningkatan literasi pengguna. Kualitas sistem belum optimal dari aspek teknis dan non-teknis sehingga diperlukan fitur double-check, penyimpanan cloud internal dan Standard Operating Procedure. Kualitas layanan belum optimal dari aspek SDM sehingga bimbingan teknis perlu dilakukan secara rutin dan menyediakan panduan yang bersifat visual. User pengguna sudah baik di Kecamatan Candi namun belum optimal digunakan oleh seluruh instansi di Kabupaten Sidoarjo sehingga diperlukan intervensi dari pimpinan. Keuntungan pengguna dan manfaat bersih cukup baik namun belum optimal yang dipengaruhi oleh kualitas sistem sehingga diperlukan pemeliharaan dan monitoring secara rutin oleh tim IT. Secara keseluruhan, aplikasi *e-buddy* telah mendukung digitalisasi administrasi persuratan di Kecamatan Candi, namun masih memerlukan perbaikan dan pengembangan agar lebih optimal.

Kata kunci : kualitas sistem informasi, administrasi persuratan elektronik, *e-government*, *e-buddy* sidoarjo.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong organisasi, baik sektor swasta maupun sektor publik untuk mengembangkan dan memanfaatkan sistem informasi dalam menunjang kegiatan operasional. Melalui pemanfaatan sistem informasi dalam proses kerja organisasi khususnya pada instansi pemerintahan, sistem informasi memiliki peran penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan, karena mampu mengolah data menjadi informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan organisasi. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi berfungsi sebagai dasar dalam proses monitoring dan evaluasi sehingga membantu organisasi dalam menyusun perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang. Informasi memiliki nilai ekonomis apabila mampu memfasilitasi keputusan pengalokasian sumber daya secara efektif (Putri & Pasaribu, 2025). Dengan adanya perkembangan teknologi komputer dapat memberikan banyak keuntungan seperti ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen dan berkas-berkas dan berbagai manfaat lainnya (Alnas & Santoso, 2023).

DeLone & Mclean (2003, dalam Rohim, 2025) menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi dapat diidentifikasi dengan enam indikator, yaitu: Kualitas Sistem (Sistem Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality), Penggunaan (Use), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), dan Manfaat Bersih (Net Benefits). Parasuraman (2005, dalam Dharmawan, 2023) mendefinisikan bahwa kualitas sistem informasi mencakup beberapa aspek penting yaitu keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), kemudahan penggunaan (ease of use), dan kemampuan sistem untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dikenal dengan konsep *electronic government* atau *e-government*. Gregory (2007, dalam Kusumawati, 2023) mendefinisikan *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah

untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi kinerja serta menyediakan informasi yang luas dan berkualitas bagi publik. Implementasi *e-government* di Indonesia diperkuat melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* serta Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Salah satu bentuk penerapan *e-government* di tingkat daerah, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menciptakan aplikasi dokumen kedinasan berbasis elektronik yang dikenal dengan nama *e-buddy*. *E-buddy* merupakan aplikasi yang dirancang untuk mendukung kegiatan administrasi dan tata kelola pemerintahan daerah secara digital yang merupakan pengembangan dari Government to Government (G2G), karena digunakan oleh aparatur pemerintah antar instansi. Salah satu kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yang telah menerapkan *e-buddy* untuk pengelolaan korespondensi adalah Kecamatan Candi. *E-buddy* mendukung pengelolaan informasi melalui integrasi data ke dalam satu dashboard sehingga memudahkan instansi terkait untuk memantau kegiatan secara lebih transparan. Penerapan *e-buddy* di Pemerintah Kecamatan Candi menunjukkan adanya kemajuan dalam digitalisasi administrasi pemerintahan. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan kapasitas pengunggahan dokumen maksimal 5 MB, sistem yang sering mengalami gangguan dan error, pengiriman surat yang masih dilakukan secara manual karena kurangnya pemahaman pengguna, serta kesalahan dalam penggunaan kode klasifikasi surat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian dalam konteks alami (Moleong, 2021). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem informasi administrasi persuratan elektronik melalui aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. Peneliti melakukan wawancara dengan informan untuk mendapatkan informasi mengenai penggunaan aplikasi *e-buddy* yang diperlukan dalam penelitian ini. Saat wawancara, peneliti mendengarkan dan mencatat dengan teliti apa yang disampaikan oleh informan. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013). Peneliti mewawancarai beberapa informan yang terlibat dan mengetahui penggunaan aplikasi *e-buddy*. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun fokus penelitian ini menggunakan teori keberhasilan

sistem informasi DeLone dan McLean, (2003) berdasarkan enam indikator yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

HASIL DAN DISKUSI

Penerapan *e-buddy* sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Penataan Naskah Dinas Elektronik, yang menjadi dasar dalam pengelolaan administrasi persuratan secara digital di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi *e-buddy* dikembangkan sebagai bentuk penerapan *e-government* dalam mendukung transformasi administrasi pemerintahan dari sistem manual menuju sistem digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan ketertiban administrasi persuratan melalui pengelolaan surat masuk, surat keluar, disposisi dan arsip digital secara elektronik. Dalam penelitian ini, dilakukan analisis terhadap kualitas sistem informasi administrasi persuratan elektronik melalui aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003, dalam Rohim, 2025) berdasarkan 6 indikator:

Kualitas Informasi

Indikator kualitas informasi menurut DeLone & Mclean (2003, dalam Irma, 2023) yaitu sejauh mana informasi secara tetap atau konsisten mampu memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi yang memerlukan informasi untuk melaksanakan suatu kegiatan. Dalam indikator kualitas informasi terdapat beberapa kategori yaitu:

- a. Kelengkapan Informasi, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan keadaan ketika pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan lengkap dan sesuai kebutuhan agar tidak mengalami kebingungan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kelengkapan informasi pada aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi menunjukkan bahwa sistem telah didukung dengan adanya informasi yang memadai dalam bentuk buku panduan resmi. Buku panduan tersebut memberikan penjelasan mengenai fitur-fitur aplikasi, alur pengelolaan surat, tata cara login, presensi dan pembuatan agenda rapat.

Buku panduan tersebut menjadi salah satu bentuk dukungan pimpinan dan organisasi dalam memastikan seluruh pegawai memiliki pedoman yang jelas dalam pengoperasian sistem dan telah dibagikan kepada seluruh pegawai di Kabupaten Sidoarjo dalam bentuk file digital sehingga informasi dapat diakses secara merata oleh seluruh pegawai. Dukungan ini membantu mendorong pemahaman pegawai dan meningkatkan keberhasilan penerapan aplikasi *e-buddy* sebagai

media utama dalam pengelolaan administrasi persuratan elektronik.

- b. Ketepatan informasi, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) adalah bagaimana informasi yang didapatkan oleh pengguna sesuai dengan kondisi yang sebenarnya serta informasi yang diberikan secara real. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ketepatan informasi pada aplikasi *e-buddy* sudah sesuai dalam hal kesesuaian data fisik dengan data dalam sistem. Surat yang dibuat secara digital maupun surat fisik dari luar instansi yang di-scan dan diunggah ke sistem menunjukkan data yang sesuai dengan dokumen asli. Pegawai juga menyatakan bahwa selama menggunakan aplikasi *e-buddy* jarang ditemukan perbedaan antara data dalam sistem dengan arsip asli instansi.

Namun, masih ditemukan kesalahan administratif pada penulisan kode surat yang dilakukan oleh pegawai. Kesalahan ini tidak memengaruhi isi surat namun berpengaruh pada pengelompokan dan klasifikasi dokumen dalam sistem. Permasalahan tersebut terjadi karena kurangnya pemahaman pegawai terhadap klasifikasi dan kode surat yang telah ditentukan sehingga terjadi ketidaksesuaian antara isi surat dengan kode yang dicantumkan. Dalam perspektif DeLone & McLean, kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi sudah terpenuhi namun belum sepenuhnya optimal karena dipengaruhi oleh pengguna saat proses input data. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem dengan menyediakan pilihan kode surat otomatis (dropdown) sesuai jenis surat agar memudahkan pegawai dalam melakukan penginputan data.

- c. Keandalan, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) yaitu kepercayaan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan oleh aplikasi *e-buddy*, khususnya konsistensi dan kepercayaan informasi yang diberikan dari waktu ke waktu. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, informasi yang dihasilkan oleh aplikasi *e-buddy* sudah dapat dipercaya oleh pengguna. Informasi seperti surat masuk, surat keluar, disposisi dan status surat dinilai telah sesuai dan konsisten dengan kondisi sebenarnya sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam proses administrasi persuratan. Keandalan informasi juga terlihat dari kemampuan aplikasi dalam menyimpan data secara aman melalui arsip digital dan riwayat surat. Kondisi ini memberikan rasa aman bagi pegawai karena risiko kehilangan dokumen dapat diminimalkan serta

memudahkan proses pencarian data ketika dibutuhkan.

Namun, pada dokumen tertentu pegawai masih melakukan pengecekan ulang untuk meminimalisir kesalahan sebelum proses verifikasi atau persetujuan pimpinan. Keandalan informasi aplikasi *e-buddy* sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik harus mampu menyediakan informasi yang andal, aman dan dapat dipercaya dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan.

- d. Data Selalu Diperbarui. DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) mendefinisikan data selalu diperbarui sebagai data yang diberikan selalu up-to-date dan diperbarui oleh sistem. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi menunjukkan bahwa sistem mampu melakukan pembaruan data secara otomatis ketika terjadi perubahan proses administrasi. Setiap surat masuk, disposisi dan surat yang telah di-approve akan mengalami perubahan status secara otomatis sehingga informasi yang tersedia selalu sesuai dengan kondisi terbaru.

Kemampuan sistem dalam melakukan pembaruan data membantu pegawai memantau perkembangan surat tanpa perlu melakukan pengecekan manual. Pegawai dapat mengetahui posisi dan status surat secara langsung melalui sistem kapan saja sesuai kebutuhan sehingga mempermudah pemantauan progres surat. Dalam perspektif DeLone & McLean, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dari komponen data selalu diperbarui sudah terpenuhi dengan baik karena membantu meningkatkan efisiensi kerja pengguna.

- e. Bentuk keluaran, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan informasi atau output yang dihasilkan oleh sistem dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna sesuai kebutuhan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, diketahui bahwa bentuk keluaran dari aplikasi *e-buddy* sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai dalam mendukung proses administrasi persuratan. Bentuk keluaran dari aplikasi *e-buddy* menunjukkan adanya perbedaan sesuai kebutuhan antar pegawai yang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pegawai yang menangani administrasi surat lebih sering mengelola surat masuk dan surat keluar, sedangkan pegawai lain lebih banyak membuat laporan kegiatan dan

perjalanan dinas. Bentuk keluaran dalam aplikasi *e-buddy* sudah tersusun rapi dan memiliki format yang jelas sehingga memudahkan pegawai dalam membuat surat tanpa harus membuat dari awal. Kesesuaian bentuk keluaran ini terjadi karena aplikasi *e-buddy* dirancang untuk mendukung kebutuhan administrasi persuratan dan pelaporan secara digital. Dalam perspektif DeLone & McLean, kesesuaian bentuk keluaran menunjukkan bahwa kualitas informasi dari aspek format dan kegunaan sudah terpenuhi dengan baik karena output yang dihasilkan dapat langsung dimanfaatkan oleh pengguna.

Kualitas Sistem

- a. Fleksibilitas Sistem, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan pengguna dapat melakukan kegiatan administrasi persuratan melalui aplikasi dimana saja dan kapan saja secara fleksibel. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, aplikasi *e-buddy* dapat diakses melalui website dan mobile sehingga pegawai dapat melakukan proses administrasi baik di kantor maupun di luar kantor selama memiliki akun yang terdaftar dalam sistem. Fleksibilitas sistem juga memberikan manfaat bagi pimpinan dalam melakukan validasi, persetujuan dan tanda tangan online meskipun sedang tidak berada di kantor.

Aplikasi *e-buddy* dapat diakses melalui komputer, laptop dan handphone sehingga pegawai dapat menyesuaikan perangkat sesuai kebutuhan pekerjaan. Komputer dan laptop lebih efektif digunakan untuk pembuatan surat, sedangkan perangkat mobile lebih efektif digunakan untuk pengecekan surat, pemantauan surat dan presensi. Meskipun fleksibilitas akses sudah terpenuhi dengan baik, kenyamanan penggunaan pada akses mobile masih belum optimal karena keterbatasan tampilan dan perubahan format surat. Dalam perspektif DeLone & McLean, kondisi tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas sistem mendukung efektivitas penggunaan sistem informasi dan mempercepat proses kerja organisasi.

- b. Integrasi Sistem, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) adalah sejauh mana suatu sistem mampu terhubung dan bekerja secara terpadu dengan fitur lain dalam mendukung proses kerja organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, aplikasi *e-buddy* telah memiliki integrasi sistem yang baik, baik dari keterhubungan antar fitur maupun antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Integrasi sistem dalam aplikasi *e-buddy* terlihat dari keterhubungan antar menu seperti surat masuk, surat keluar dan disposisi yang terhubung dalam satu alur

kerja. Data yang diinput pada satu bagian secara otomatis akan muncul dan diproses pada bagian lain karena sistem dirancang secara terpadu untuk mendukung seluruh proses persuratan.

Selain itu, integrasi sistem juga terlihat dari keterhubungan antar OPD di Kabupaten Sidoarjo, dimana surat yang dikirim melalui sistem dapat langsung diterima oleh instansi tujuan tanpa proses manual. Sistem yang terintegrasi juga menampilkan notifikasi kepada pihak yang berwenang sehingga surat dapat segera ditindaklanjuti. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi sistem tidak hanya berfungsi sebagai penghubung teknis, tetapi juga membantu meningkatkan transparansi, pengawasan dan efisiensi kerja dalam proses administrasi pemerintahan.

- c. Perbaikan Kesalahan, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) yaitu apabila sistem mengalami kendala maka menghubungi pihak yang berwenang untuk segera melakukan perbaikan. Berdasarkan hasil wawancara, mekanisme perbaikan kesalahan pada aplikasi *e-buddy* berjalan dengan baik dan terstruktur. Setiap permasalahan yang berhubungan dengan akun, surat dan sistem ditangani melalui admin kecamatan sebagai koordinator awal, kemudian diteruskan kepada pihak yang berwenang seperti admin aplikasi *e-buddy* di BKD dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. Hal ini menunjukkan adanya pembagian peran yang jelas dalam menangani permasalahan yang terjadi.

Selain kesalahan teknis, ditemukan kesalahan yang disebabkan oleh pengguna khususnya pada proses disposisi surat, seperti surat salah dikirim atau tidak diterima oleh pegawai yang seharusnya. Ketika terjadi permasalahan tersebut, pegawai segera melaporkan kepada admin untuk dilakukan perbaikan dan disposisi ulang. Berdasarkan model DeLone & McLean, kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan kesalahan sudah cukup baik dilihat dari kecepatan respons layanan, namun kualitas sistem belum sepenuhnya optimal karena penanganannya masih bersifat reaktif. Oleh karena itu, diperlukan penambahan fitur double-check mandiri sebelum surat dikirim. Sistem dapat menampilkan ringkasan surat seperti nama pengirim, jenis surat, tujuan surat dan prioritas surat sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan disposisi dan meningkatkan efektivitas penggunaan sistem.

- d. Kenyamanan Akses, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan ketika aplikasi mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan

bagi pengguna dalam pengoperasiannya. Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi *e-buddy* memberikan kemudahan bagi pegawai meskipun pada awal penggunaan masih memerlukan waktu untuk beradaptasi. Pegawai yang terbiasa dengan proses persuratan elektronik menyatakan bahwa aplikasi *e-buddy* mempermudah pekerjaan sehari-hari, khususnya dalam bidang Tata Usaha. Namun, kenyamanan akses belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala teknis seperti keterbatasan kapasitas unggah dokumen maksimal 5 MB. Kendala ini menjadi permasalahan ketika pegawai menyusun laporan dengan banyak dokumentasi sehingga pegawai harus melakukan kompresi file yang menyebabkan dokumen menjadi kurang jelas.

Selain itu, gangguan sistem berupa error dan lambatnya sistem juga mengurangi kenyamanan pengguna. Dalam perspektif DeLone & McLean, kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah mudah diakses, aspek kualitas teknis seperti performa dan keandalan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas server, penyediaan penyimpanan cloud internal serta pemeliharaan dan monitoring rutin oleh tim IT agar sistem dapat mendukung kebutuhan pengguna secara lebih optimal.

- e. Waktu Respon, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) adalah sejauh mana sistem mampu memberikan akses informasi dan merespons permintaan pengguna dengan cepat, stabil dan tanpa gangguan. Berdasarkan hasil wawancara, komponen waktu respon pada aplikasi *e-buddy* masih belum berjalan optimal. Pengguna menyampaikan bahwa sistem terkadang berjalan cepat namun juga sering mengalami keterlambatan (lemot) bahkan error. Permasalahan ini menyebabkan beberapa pekerjaan seperti penandatanganan elektronik dan pengiriman surat gagal sehingga pegawai terkadang menggunakan alternatif seperti WhatsApp untuk memastikan informasi tetap tersampaikan tepat waktu.

Kondisi ini terjadi karena banyaknya pengguna dari berbagai instansi menyebabkan server bekerja lebih berat sehingga memicu error dan overload pada sistem. Selain itu, pihak kecamatan tidak memiliki kewenangan melakukan perbaikan secara langsung karena pengelolaan sistem berada di tingkat kabupaten. Proses perbaikan biasanya membutuhkan waktu sekitar 25–30 menit untuk gangguan jaringan dan 2–4 jam untuk gangguan sistem. Dalam perspektif DeLone & McLean, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas sistem pada

komponen waktu respon belum optimal karena masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan pengguna dengan kemampuan sistem dalam merespons beban kerja yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara Kecamatan Candi dan DISKOMINFO melalui SOP pengaduan, penggunaan sistem helpdesk dan monitoring rutin agar proses penanganan gangguan lebih cepat dan terstruktur.

- f. Bahasa, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) yaitu bahasa yang digunakan dalam sistem aplikasi diharapkan dapat dengan mudah dimengerti oleh pengguna. Berdasarkan hasil wawancara, penggunaan bahasa pada aplikasi *e-buddy* sudah baik dan mudah dimengerti oleh pengguna. Aplikasi *e-buddy* menggunakan Bahasa Indonesia yang bersifat baku dan sesuai dengan istilah yang digunakan dalam kegiatan administrasi. Pegawai menyatakan bahwa penggunaan bahasa yang umum memberikan kemudahan dalam memahami menu dan fitur-fitur yang tersedia. Ketika sistem menggunakan bahasa yang umum oleh pengguna maka proses pemahaman menjadi lebih cepat dan risiko kesalahan dalam diminimalisir. Sebaliknya, jika sistem menggunakan bahasa yang tidak umum membuat pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami dan berpotensi melakukan kesalahan dalam pengoperasiannya. Penggunaan Bahasa Indonesia yang jelas dalam aplikasi *e-buddy* membantu meningkatkan kenyamanan dan kemudahan penggunaan sistem.

Kualitas Layanan

- a. Jaminan Keandalan menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan keandalan dalam memberikan informasi maupun layanan, baik dalam pengoperasian maupun penerimaan informasi dari pengguna lain. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pimpinan telah melakukan upaya meningkatkan kemampuan pegawai melalui bimbingan teknis yang diselenggarakan oleh Bagian Organisasi dan didukung dengan bimtek internal di Kecamatan Candi. Buku panduan juga menjadi bentuk dukungan pimpinan dalam membantu pegawai memahami fitur dan tata cara pengoperasian aplikasi *e-buddy*. Namun, keandalan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi *e-buddy* belum sepenuhnya merata. Pegawai yang lebih muda cenderung lebih cepat beradaptasi dengan sistem digital, sedangkan pegawai yang lebih lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam mengetik dan memahami pembaruan sistem.

Selain itu, pelaksanaan bimtek yang belum merata dan pembaruan sistem yang hanya disampaikan melalui grup WhatsApp dinilai kurang efektif dalam meningkatkan kemampuan teknis pegawai. Berdasarkan model DeLone & McLean, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah cukup baik karena adanya dukungan organisasi melalui pelatihan dan panduan penggunaan sistem. Namun, keandalan penggunaan sistem belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan kemampuan antar pengguna. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi digital melalui video tutorial, bimtek rutin serta monitoring dan evaluasi berkala terhadap kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem.

- b. Empati, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) mendefinisikan empati sebagai sistem aplikasi yang memberikan kepedulian kepada pengguna melalui penyajian informasi yang jelas serta fitur bantuan atau panduan ketika pengguna mengalami kesulitan. Berdasarkan hasil wawancara, komponen empati pada aplikasi *e-buddy* sudah terlihat melalui adanya pendampingan bagi pengguna ketika mengalami kesulitan, meskipun masih bersifat informal. Pegawai yang mengalami kendala biasanya meminta bantuan kepada rekan kerja dan admin aplikasi *e-buddy* di kecamatan karena lebih memahami sistem. Namun, belum tersedianya fitur khusus untuk menampung saran dan masukan pengguna menunjukkan bahwa komponen empati belum optimal karena penyampaian aspirasi masih dilakukan secara tidak langsung melalui admin atau komunikasi personal. Kondisi ini terjadi karena mekanisme dukungan pengguna masih mengandalkan peran admin kecamatan sebagai penghubung antara pengguna dan pengelola sistem.
- c. Daya Tanggap menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan respon kebutuhan secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara, daya tanggap pegawai dalam merespons dan memproses surat melalui aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi belum sepenuhnya optimal. Sebagian pegawai mampu merespons dengan cepat agar pekerjaan tidak menumpuk, namun terdapat pegawai yang tidak langsung memproses surat karena mempertimbangkan tingkat urgensi, beban pekerjaan dan kebiasaan dalam mengakses aplikasi *e-buddy*.

Selain itu, beberapa jenis surat tidak dapat diproses secara langsung karena memerlukan koordinasi dengan bidang lain, ketersediaan data dan

arahan pimpinan. Meskipun pegawai mengakses aplikasi *e-buddy* setiap hari, akses tersebut lebih banyak dilakukan untuk presensi sehingga pengecekan fitur persuratan belum dilakukan secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai masih dipengaruhi oleh faktor individu dan alur kerja organisasi. Oleh karena itu, diperlukan Standard Operating Procedure (SOP) yang mengatur standar waktu pengecekan dan tindak lanjut surat berdasarkan tingkat urgensi.

Pengguna

Pengguna menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) dapat dianalisis dari frekuensi penggunaan sistem oleh pengguna. Berdasarkan hasil wawancara, penggunaan aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi sudah berjalan dengan baik karena digunakan secara rutin setiap hari kerja dan menjadi media utama dalam proses persuratan dan presensi. Pegawai secara aktif mengakses sistem terutama pada hari Senin pagi karena banyak surat masuk yang harus diproses. Selain itu, penggunaan aplikasi *e-buddy* telah bersifat wajib bagi seluruh pegawai sehingga menunjukkan tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap sistem dalam mendukung pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan model DeLone & McLean, kondisi ini menunjukkan bahwa indikator penggunaan sudah terpenuhi dengan baik karena sistem telah menjadi bagian dari proses kerja sehari-hari dan membantu meningkatkan efisiensi operasional. Namun, penggunaan aplikasi *e-buddy* belum berjalan merata di seluruh OPD di Kabupaten Sidoarjo. Masih terdapat beberapa OPD, khususnya di tingkat kelurahan, yang belum aktif dan konsisten mengakses sistem sehingga menyebabkan keterlambatan dalam memproses surat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan sistem tidak hanya dilihat dari intensitas penggunaan di satu instansi, tetapi juga dari konsistensi penggunaan di seluruh organisasi. Oleh karena itu, diperlukan intervensi kebijakan dan evaluasi penggunaan sistem secara berkala agar seluruh instansi aktif menggunakan aplikasi *e-buddy* sebagai media persuratan resmi.

Kepuasan Pengguna

- a. Kepuasan Informasi, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan kepuasan yang diharapkan oleh pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara, kepuasan informasi pada aplikasi *e-buddy* menunjukkan bahwa pegawai merasa puas terhadap informasi yang diberikan oleh sistem. Informasi yang diberikan seperti surat masuk, surat keluar, disposisi dan status surat dapat dikatakan jelas, akurat dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Pegawai dapat dengan

mudah mengetahui perkembangan surat tanpa harus melakukan konfirmasi secara langsung.

Selain itu, ketersediaan data yang tersimpan dalam sistem memudahkan pegawai dalam melakukan pencarian dan pengecekan kembali arsip surat ketika dibutuhkan. Kepuasan tersebut terjadi karena informasi yang disajikan oleh sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna, mulai dari kelengkapan, ketepatan, keandalan dan data selalu diperbarui. Berdasarkan model DeLone & McLean, tingginya tingkat kepuasan informasi ini merupakan hasil dari terpenuhinya kualitas informasi, seperti kelengkapan, ketepatan, keandalan dan pembaruan data. Informasi yang berkualitas membuat pengguna merasa puas dan menggunakan sistem secara berkelanjutan.

- b. Kepuasan Menyeluruh, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan kepuasan global yang mencakup pengalaman pengguna terhadap sistem secara keseluruhan. Berdasarkan hasil wawancara, penggunaan aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi menunjukkan kemajuan yang signifikan dibandingkan proses persuratan manual. Pegawai merasakan kemudahan dalam mencari arsip surat melalui fitur pencarian sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien.

Selain itu, aplikasi *e-buddy* dapat diakses dimana saja dan kapan saja sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaan administrasi. Dalam kualitas layanan antar pengguna, aplikasi *e-buddy* juga memudahkan pegawai dalam merespons surat dan melakukan koordinasi secara lebih cepat dibandingkan proses manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi *e-buddy* telah memberikan kemudahan, efisiensi waktu dan fleksibilitas akses yang mendukung kepuasan pengguna. Namun, masih terdapat kendala berupa sistem yang sering mengalami gangguan atau error sehingga menghambat proses persuratan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh keandalan sistem. Oleh karena itu, diperlukan pemeliharaan dan monitoring rutin oleh tim IT serta peningkatan kapasitas server dan stabilitas sistem agar penggunaan aplikasi *e-buddy* dapat berjalan lebih optimal.

Manfaat Bersih

- a. Manfaat Bagi Instansi, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan sebuah keuntungan yang dirasakan oleh sebuah organisasi setelah menerapkan suatu kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara, manfaat bersih dari penerapan

aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi dapat dikatakan baik untuk kinerja organisasi khususnya dalam proses administrasi persuratan. Pegawai merasakan bahwa aplikasi *e-buddy* mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, di mana seluruh proses surat masuk dan surat keluar dapat dipantau dengan mudah melalui sistem. Selain itu, proses yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama seperti pengiriman fisik, disposisi manual dan pencarian arsip menjadi lebih cepat karena dilakukan melalui sistem.

Manfaat lain yang dirasakan yaitu berkurangnya risiko kehilangan dokumen karena seluruh data surat telah tersimpan secara digital dan dapat diakses kapan saja. Penggunaan aplikasi *e-buddy* juga membantu mengurangi penggunaan kertas sehingga lebih efisien dari segi biaya operasional dan ramah lingkungan. Berdasarkan model DeLone & McLean, manfaat yang dirasakan muncul karena kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan serta penggunaan sistem sudah berjalan dengan baik dan saling mendukung. Namun demikian, manfaat yang dirasakan belum sepenuhnya maksimal apabila sistem mengalami gangguan teknis karena efektivitas manfaat sangat bergantung pada stabilitas sistem dalam operasional harian.

- b. Manfaat Bagi Pengguna, menurut DeLone & McLean (2003, dalam Irma, 2023) merupakan sesuatu yang dapat dirasakan oleh pengguna aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai ASN maupun Non-ASN merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi *e-buddy*. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam proses administrasi persuratan mulai dari pembuatan surat, pengiriman hingga pemantauan status surat. Sebelumnya, proses persuratan dilakukan secara manual seperti pencatatan di buku agenda, disposisi tulisan tangan dan distribusi antar bidang yang memerlukan waktu dan tenaga lebih banyak. Dengan aplikasi *e-buddy*, seluruh proses menjadi lebih cepat, rapi dan efisien karena seluruh data tercatat secara digital dan dapat diakses langsung melalui sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat bagi pengguna sudah terbentuk karena sistem mampu meningkatkan efisiensi proses dan mengurangi pekerjaan manual. Selain itu, pegawai dapat mengetahui status surat secara langsung dalam sistem sehingga proses pemantauan menjadi lebih jelas dan meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Kemudahan tersebut juga didukung dengan fitur-fitur seperti template surat dan alur kerja yang terstruktur sehingga pegawai tidak perlu membuat format surat dari awal.

Berdasarkan konsep DeLone & McLean, manfaat ini muncul karena adanya integrasi sistem dan dukungan otomatisasi yang membuat alur kerja menjadi lebih sederhana dan saling terhubung. Meskipun memberikan manfaat nyata, implementasi aplikasi *e-buddy* belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat gangguan teknis pada sistem yang menghambat proses persuratan. Oleh karena itu, diperlukan pemeliharaan dan monitoring rutin oleh tim IT melalui pengecekan dan pemantauan server, database dan jaringan secara berkala serta peningkatan kapasitas server dan stabilitas sistem.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik Pada Aplikasi *E-buddy* di Kecamatan Candi, maka kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Informasi

Pada indikator kualitas informasi belum sepenuhnya optimal meskipun secara teknis sistem telah mampu menyediakan informasi yang lengkap dan dapat dipercaya namun pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh faktor pengguna. Didapati bahwa 4 dari 5 komponen tidak terdapat permasalahan yaitu pada komponen kelengkapan informasi, keandalan, data selalu diperbarui dan bentuk keluaran. Komponen kelengkapan informasi terpenuhi dengan adanya buku panduan resmi yang jelas dan didistribusikan kepada seluruh pegawai, meskipun efektivitas pemanfaatannya kurang optimal. Komponen ketepatan informasi telah terpenuhi dengan cukup baik namun belum sepenuhnya optimal karena masih terjadi kesalahan kode surat yang disebabkan kurang ketelitian pengguna.

Keandalan informasi dapat dikatakan baik karena data dan status surat dalam sistem sudah sesuai dan dapat dipercaya sebagai dasar pelaksanaan proses persuratan. Bentuk keluaran dari aplikasi *e-buddy* juga sudah sesuai dengan kebutuhan pegawai seperti laporan, surat masuk dan surat keluar. Komponen data selalu diperbarui sudah baik karena data terupdate otomatis sehingga informasi selalu up-to-date. Secara keseluruhan, aplikasi *e-buddy* menyediakan informasi yang lengkap, tepat, andal, terbaru dan bermanfaat namun efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dan koordinasi pegawai.

Kualitas Sistem

Pada indikator kualitas sistem aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi masih belum optimal karena masih terdapat beberapa kendala teknis dan non-teknis. Didapati bahwa 4 dari 6 komponen tidak terdapat permasalahan yaitu pada komponen fleksibilitas sistem,

integrasi sistem, perbaikan kesalahan dan bahasa. Komponen fleksibilitas sistem sudah terpenuhi dengan baik karena aplikasi *e-buddy* dapat diakses kapan saja dan dimana saja melalui berbagai perangkat seperti komputer, laptop dan handphone. Komponen integrasi sistem telah berjalan secara terpadu antar fitur dan antar OPD sehingga mempermudah alur kerja dan mempercepat penyampaian informasi. Komponen bahasa sudah menggunakan Bahasa Indonesia baku dan sesuai istilah administrasi. Komponen perbaikan kesalahan dilakukan secara bertahap dan terstruktur oleh admin kecamatan sebagai koordinator awal meskipun masih ditemukan kesalahan yang disebabkan oleh faktor pengguna (human error).

Namun didapati permasalahan dalam komponen kenyamanan akses dan waktu respon. Komponen kenyamanan akses memberikan kemudahan dalam penggunaan tetapi masih terdapat kendala pada keterbatasan unggah dokumen dan sistem mengalami error. Selain itu, pada komponen waktu respon sistem masih sering mengalami error dan lemot khususnya saat banyak pengguna yang mengakses sistem serta adanya ketergantungan pada pengelola di tingkat kabupaten. Secara keseluruhan, kualitas sistem aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi belum optimal dan masih perlu perbaikan dan peningkatan karena gangguan pada jaringan, kapasitas server dan pengelolaan sistem dapat menghambat proses administrasi secara keseluruhan.

Kualitas Layanan

Pada Indikator kualitas layanan aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi belum sepenuhnya optimal dan perlu adanya perbaikan baik dari sistem dan sumber daya manusia. Didapati bahwa 1 dari 3 komponen tidak terdapat permasalahan. Permasalahan terjadi pada komponen jaminan keandalan dan empati. Pada komponen jaminan keandalan, pimpinan telah memberikan dukungan melalui bimbingan teknis, buku panduan dan pelatihan internal. Namun, keandalan pegawai dalam mengoperasikan sistem masih belum merata yang dipengaruhi oleh perbedaan usia, kebiasaan menggunakan sistem digital, literasi pengguna dalam memanfaatkan buku panduan dan keterbatasan pelatihan. Pada empati, kepedulian pengguna sudah terlihat dari bantuan admin dan rekan kerja namun masih bersifat informal dan belum didukung oleh fitur resmi seperti menu saran dan masukan yang menunjukkan bahwa perhatian terhadap kebutuhan pengguna belum sepenuhnya terfasilitasi dengan baik. Komponen daya tanggap tidak sepenuhnya menjadi permasalahan karena pegawai memiliki kesadaran untuk merespons surat khususnya yang bersifat mendesak/urgent.

Namun kecepatan dalam merespons surat harus menyesuaikan dengan kondisi pekerjaan, tingkat urgensi surat dan kebutuhan koordinasi dengan pihak lain dan pimpinan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya risiko yang muncul berupa ketimpangan kemampuan antar pegawai dalam memanfaatkan sistem digital yang berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam proses kerja. Oleh karena itu, selain peningkatan layanan, diperlukan juga upaya penguatan kapasitas sumber daya manusia agar penggunaan sistem dapat lebih merata dan optimal.

Pengguna

Pada indikator pengguna (use) dalam penggunaan aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi sudah berjalan dengan baik dan digunakan secara rutin setiap hari kerja. Aplikasi paling sering diakses pada jam kerja, khususnya pada pagi hari ketika banyak surat masuk yang perlu diproses. Penggunaan aplikasi *e-buddy* sudah diwajibkan bagi seluruh pegawai baik ASN ataupun Non-ASN. Namun, implementasinya secara menyeluruh antar OPD masih belum optimal karena terdapat beberapa instansi yang belum aktif menggunakan sistem. Hal ini menunjukkan adanya risiko ketidakterpaduan sistem antar OPD apabila seluruh instansi tidak mengimplementasikan aplikasi secara konsisten, sehingga dapat menghambat tujuan integrasi dan transparansi dalam administrasi persuratan. Oleh karena itu, meskipun penggunaan aplikasi *e-buddy* pada internal kecamatan candi sudah baik namun penerapan secara menyeluruh antar OPD masih perlu peningkatan dan evaluasi.

Kepuasan Pengguna

Pada indikator kepuasan pengguna aplikasi *e-buddy* di Kecamatan Candi cukup baik namun belum optimal. Pegawai merasa puas terhadap informasi yang diberikan karena jelas, sesuai dan mudah diakses. Selain itu, secara keseluruhan aplikasi memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dibandingkan proses manual. Namun, kepuasan tersebut masih dipengaruhi oleh kendala pada kualitas sistem seperti error dan lambatnya respon. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak bersifat tetap, tetapi dapat menurun apabila kendala teknis seperti error dan lambatnya sistem tidak segera diperbaiki, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas sistem secara berkelanjutan.

Manfaat Bersih

Pada indikator manfaat bersih, penerapan aplikasi *e-buddy* cukup baik bagi instansi namun belum optimal bagi pengguna. Bagi instansi, aplikasi *e-buddy* membantu proses administrasi persuratan menjadi lebih cepat, tertata dan mudah dipantau karena seluruh surat

tercatat secara otomatis dalam sistem. Risiko kehilangan dokumen juga dapat diminimalkan karena tersedia arsip digital serta penggunaan kertas menjadi lebih berkurang sehingga lebih efisien dalam operasional. Bagi pengguna, aplikasi *e-buddy* memberikan kemudahan, mempercepat pekerjaan dan membantu pemantauan status surat lebih jelas. Namun, manfaat yang dirasakan belum sepenuhnya optimal karena dipengaruhi oleh kualitas sistem seperti gangguan error dan lambatnya sistem.

Selain memberikan manfaat, penerapan aplikasi *e-buddy* juga membawa sejumlah risiko dalam proses digitalisasi seperti ketergantungan pada jaringan dan server, potensi kesalahan input data oleh pengguna dan adanya ketimpangan kemampuan digital antar pegawai. Oleh karena itu, implementasi sistem informasi tidak hanya dilihat sebagai bentuk kemajuan teknologi, tetapi juga sebagai proses yang memerlukan pengelolaan risiko agar manfaat yang dihasilkan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] Alnas, A., & Santoso, H. (2023). *Perancangan sistem informasi manajemen pada balai diklat keagamaan medan*. 2(1), 11–18.
- [2] Azzahra, R. D., & Gamaputra, G. (2023). *Analisis Penerapan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Mempermudah Pelayanan Kependudukan Masyarakat Kota Surabaya (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) Analysis Of The Application Of The Klampid New Generation (KNG) Application in Facilitating Surabaya City Community Population Services (Case Study : Surabaya City Population and Civil Registry Service)*. 1, 628–641.
- [3] Cahyaningsih, E., Rinjatmoko, A., Sari, W. P., Bakrie, U., Selatan, J., Nusantara, U. B., Korespondensi, P., Data, T., & Management, Q. (2025). *PENGUKURAN KUALITAS DATA MENGGUNAKAN FRAMEWORK TOTAL DATA QUALITY MANAGEMENT: STUDI KASUS KEMENTERIAN HUKUM DAN ASSESSMENT OF DATA QUALITY USING THE TOTAL DATA QUALITY MANAGEMENT FRAMEWORK: A CASE STUDY OF THE STUDY MINISTRY OF*. 12(1), 121–132. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2025129178>
- [4] Irma, H. L. I. A., & Rokhayati, H. (2023). *Analisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem aplikasi keuangan tingkat instansi satuan kerja*. 20(1), 18–37.
- [5] Isniaty, F., & Putra, A. (2023). *Analisis Pengaruh Perilaku Pengguna Terhadap Keberlanjutan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) pada Pemerintahan Kota Palembang*. 12(1), 3884–3899.
- [6] Kusumawati, D. (2023). *Adopsi e-government di Era Kebiasaan Baru*. 11(2), 175–186.
- [7] Maisaroh, N. S., & Rodiyah, I. (2023). *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) Di Pemerintah Desa Prasung Keca. 1–13.

- [8] Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- [9] Prof. Dr. Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*.

[10] Putri, A., & Pasaribu, A. (2025). *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan Organisasi*. 2(4), 504–509.

[11] Rohim, R. (2025). Penerapan Model DeLone dan McLean dalam Menilai Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen di Sektor Publik. *Syntax Idea*, 7(3), 430–438. <https://doi.org/10.46799/syntaxidea.v7i3.12642>