

## **Penerapan Administrasi Digital dalam Penyusunan MoU Pegawai P3K: Studi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi**

Ajeng Amalia

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung  
[ajengamalia2104@gmail.com](mailto:ajengamalia2104@gmail.com)

**Keywords:**  
 Digital  
 Administration P3K  
 Employee MoU  
 Department of  
 Transportation  
 Administrative  
 Efficiency Personnel  
 Information System

**Abstract:** *This study aims to describe the implementation of digital administration in the preparation of Memorandums of Understanding (MoU) for contract-based government employees (P3K) at the Department of Transportation of Bekasi Regency. The method used is descriptive qualitative, with data collected through direct observation and documentation during an internship program. The results show that digital systems such as the ZKBio Access MTD application help accelerate administrative processes and simplify personnel data management. However, technical obstacles still exist, such as limited employee understanding of the system and a lack of integration between digital documents. In conclusion, the implementation of digital administration improves the efficiency of MoU preparation but still requires support in the form of staff training and strengthened technological infrastructure to achieve optimal performance.*

**Kata Kunci:**  
 Administrasi Digital  
 MoU Pegawai P3K  
 Dinas Perhubungan  
 Efisiensi  
 Administrasi Sistem  
 Informasi  
 Kepegawaian.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan administrasi digital dalam penyusunan Memorandum of Understanding (MoU) bagi pegawai P3K di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan dokumentasi selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital seperti aplikasi ZKBio Access MTD membantu mempercepat proses administrasi dan mempermudah pengelolaan data kepegawaian. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti keterbatasan pemahaman pegawai terhadap penggunaan sistem dan kurangnya integrasi digital antardokumen. Kesimpulannya, penerapan administrasi digital mampu meningkatkan efisiensi penyusunan MoU, tetapi masih membutuhkan dukungan pelatihan SDM dan penguatan infrastruktur teknologi agar pelaksanaannya lebih optimal.

## **Pendahuluan**

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam birokrasi publik, termasuk penggunaan sistem elektronik untuk mempercepat proses administrasi (Alvarenga et al., 2020). Transformasi digital dalam birokrasi publik telah

menjadi tuntutan penting di era modern, sejalan dengan model Digital Era Governance (DEGov) yang dikemukakan Dunleavy & Margetts (2006) Model ini menekankan tiga elemen utama, yaitu reintegration (penyatuan kembali fungsi layanan publik yang sebelumnya terpecah), needs-based holism (pelayanan publik yang berbasis pada kebutuhan pengguna secara menyeluruh), dan digitization (pemanfaatan teknologi digital untuk efisiensi proses administratif) (Panggabean & Meilani, 2023).

Di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi, telah menerapkan sistem digital dalam pengelolaan kepegawaian, salah satunya melalui aplikasi ZKBio Access MTD yang digunakan untuk pencatatan kehadiran serta pengelolaan dokumen administrasi, termasuk penyusunan Memorandum of Understanding (MoU) bagi pegawai P3K (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja). Namun, dari hasil observasi selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), penerapan administrasi digital ini masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum optimalnya integrasi antara sistem digital yang digunakan dengan dokumen administratif lainnya, kurangnya pemahaman pegawai terhadap penggunaan aplikasi, dan belum adanya pendekatan layanan yang benar-benar berorientasi pada kebutuhan pegawai. Padahal, dalam kerangka DEGov, ketiga aspek tersebut menjadi kunci keberhasilan transformasi digital dalam birokrasi publik. Untuk itu, penting dilakukan analisis mengenai bagaimana sistem digital yang diterapkan mencerminkan prinsip-prinsip DEGov, khususnya dalam konteks penyusunan MoU sebagai dokumen penting bagi status kepegawaian P3K.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan administrasi digital dalam penyusunan MoU pegawai P3K di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi dengan mengacu pada tiga prinsip utama dalam model Digital Era Governance, yaitu reintegration, needs-based holism, dan digitization. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup: (1) bagaimana proses digitalisasi dalam penyusunan MoU pegawai P3K mencerminkan prinsip digitization; (2) sejauh mana aplikasi yang digunakan telah mendukung penyatuan proses layanan (reintegration); dan (3) apakah sistem yang diterapkan telah merespons kebutuhan pengguna secara menyeluruh sesuai prinsip needs-based holism.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur mengenai implementasi DEGov di tingkat organisasi perangkat daerah (OPD), terutama dalam konteks administrasi kepegawaian. Sedangkan secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi terkait dalam mengoptimalkan penggunaan sistem administrasi digital agar lebih efisien, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan pegawai.

## **Tinjauan Literatur**

### ***Konsep dan Teori yang Relevan***

Transformasi birokrasi publik di era digital menuntut perubahan fundamental dalam pola pelayanan dan manajemen internal pemerintahan. Salah satu pendekatan teoritik yang banyak digunakan untuk menganalisis hal ini adalah Digital Era Governance (DEGov) yang dikembangkan oleh Dunleavy dan Margetts (2006). Model ini muncul sebagai kritik terhadap pendekatan New Public Management dan menekankan pentingnya digitalisasi sebagai bagian dari reformasi tata kelola publik. DEGov memiliki tiga pilar utama, yaitu: (1) Reintegration, penggabungan fungsi dan unit layanan yang sebelumnya terfragmentasi untuk meningkatkan efisiensi. (2) Needs-based Holism, penyediaan layanan secara menyeluruh berdasarkan kebutuhan pengguna, bukan sekadar struktur birokratis. (3) Digitization, penggunaan teknologi digital untuk mempercepat proses kerja, memotong prosedur manual, dan meningkatkan transparansi serta akurasi data.

Menurut Dunleavy et al. (2006), keberhasilan DEG ditentukan oleh sejauh mana organisasi pemerintah mampu mengubah proses tradisional menjadi terintegrasi, digital, dan berorientasi pada pengguna. Dalam konteks kepegawaian, hal ini bisa diwujudkan melalui sistem manajemen pegawai berbasis digital, seperti pengarsipan dokumen kepegawaian secara elektronik, sistem absensi digital, dan penyusunan dokumen administrasi seperti MoU secara online (Dunleavy et al., 2006).

### ***Penelitian Terdahulu***

Penelitian oleh Panggabean dan Meilani (2023) yang berjudul "Digitalisasi Pelayanan Phblik di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman

Dalam Tinjauan Digital Era Governance)" penelitian ini meneliti penerapan digitalisasi pelayanan publik di Kota Pekanbaru melalui aplikasi "Pekanbaru Dalam Genggaman" dengan menggunakan pendekatan Digital Era Governance (DEGov). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan studi kasus, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi di Kota Pekanbaru telah memasuki fase predigitalization, dengan indikator terpenuhinya tiga elemen DEGov: reintegration, needsbased holism, dan digitization. Faktor pendukungnya antara lain komitmen pimpinan dan regulasi, sedangkan hambatan utamanya adalah keterbatasan sarana prasarana, kurangnya koordinasi dalam pembaruan fitur aplikasi, dan sosialisasi yang belum maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini relevan karena menggunakan model DEGov sebagai kerangka analisis dan menunjukkan bagaimana digitalisasi di sektor publik dilakukan secara menyeluruh melalui sistem aplikasi terintegrasi. Ini sejalan dengan fokus artikel yang sedang disusun, yaitu penerapan administrasi digital dalam penyusunan MoU pegawai P3K, di mana konteks digitalisasi kepegawaian juga menyentuh prinsip-prinsip reintegration dan digitization dalam lingkup OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Namun demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang menjadi dasar kebaruan dalam artikel ini.

Penelitian oleh Panggabean dan Meilani fokus pada pelayanan publik untuk masyarakat luas (citizen-centric), sementara artikel ini menekankan pada administrasi internal pemerintahan, khususnya pada proses penyusunan dokumen kepegawaian (MoU P3K) secara digital. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji DEG pada level unit kerja pemerintahan lokal dengan kasus spesifik seperti aplikasi ZKBio Access MTD yang digunakan dalam pengelolaan SDM di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi. Penelitian ini juga menambahkan konteks praktis dari pengalaman langsung mahasiswa PKL yang terlibat dalam implementasi sistem digital tersebut, menjadikannya kaya secara kontekstual dan aplikatif (Panggabean & Meilani, 2023).

Penelitian kedua oleh Karippacheril (2013) berjudul "Public Service Delivery in the Era of Digital Governance: Case Studies from Indonesia" menyoroti transformasi pelayanan publik Indonesia menuju era digital. Melalui berbagai studi kasus seperti Kota

Solo, Bandung, dan Kementerian Keuangan, penelitian ini menampilkan penerapan model Digital Era Governance (DEGov) dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Beberapa temuan penting dari studi ini mencakup: (1) Kota Bandung mengadopsi One Stop Service berbasis digital untuk perizinan, yang meningkatkan penerimaan pendapatan daerah. (2) Kota Solo menggunakan sistem partisipatif melalui teknologi web dan GPS dalam program Solo Kota Kita, yang menghubungkan warga dengan perencanaan anggaran. (3) Kementerian Pendidikan dan LKPP mengembangkan sistem pelaporan publik digital seperti Bantu Sekolahku dan e-procurement untuk mendorong akuntabilitas dan pengawasan publik.

Ketiga elemen utama DEGov – yaitu reintegration, needs-based holism, dan digitization diulas dalam konteks peran teknologi untuk memfasilitasi akses informasi, komunikasi dua arah, dan tanggapan pemerintah terhadap aspirasi warga. Penelitian ini menitikberatkan pada model partisipasi warga sebagai pemicu inovasi tata kelola. Namun demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang menjadi dasar kebaruan artikel ini. Studi Karippacheril berfokus pada layanan publik eksternal berbasis warga (citizen-centric) dan cenderung menyoroti inovasi di tingkat makro atau kota besar. Belum ada pembahasan mendalam mengenai bagaimana prinsip DEGov diterapkan dalam administrasi internal pemerintahan, khususnya pada unit kerja kecil di tingkat kabupaten/kota dalam konteks kepegawaian seperti penyusunan MoU P3K (George & World Bank, n.d.).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Abdul Malik Omar (2020) yang berjudul "Digital Era Governance and Social Media: The Case of Information Department Brunei" membahas bagaimana Departemen Informasi Brunei (InfoDept) mengadopsi dan mengintegrasikan media sosial sebagai bagian dari strategi Digital Era Governance (DEGov). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, berfokus pada proses evolusi lembaga pemerintah dari penggunaan old media menuju new media seperti Instagram, Facebook, dan Twitter, dalam menyampaikan informasi kepada publik.

Penelitian ini menyoroti bahwa DEGov di Brunei telah diterapkan secara konsisten melalui tiga elemen utama, yaitu: (1) Reintegration, penggabungan fungsi penyebaran informasi melalui satu lembaga utama. (2) Needs-Based Holism fokus pada kebutuhan

masyarakat yang tinggi terhadap informasi cepat dan akurat. (3) Digitization adopsi teknologi digital untuk efisiensi, termasuk penggunaan aplikasi berita dan e-paper. Hasilnya menunjukkan bahwa transformasi digital InfoDept berhasil meningkatkan jangkauan komunikasi pemerintah, efisiensi penyebaran informasi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara melalui media sosial. Bahkan, InfoDept tercatat sebagai salah satu lembaga pemerintah dengan aktivitas media sosial tertinggi di dunia. Penelitian ini sangat relevan dengan topik artikel kamu karena sama-sama menggunakan kerangka Digital Era Governance, meskipun objek yang diteliti berbeda.

Bila Omar (2020) fokus pada lembaga komunikasi pemerintah dan penggunaan media sosial untuk publik eksternal, maka artikel kamu mengangkat konteks yang lebih teknis dan administratif, yakni penerapan digitalisasi administrasi kepegawaian (penyusunan MoU P3K) di lingkup internal Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi. Dengan demikian, research gap pada artikel ini tidak hanya memperluas cakupan implementasi DEGov ke ranah administrasi kepegawaian, tetapi juga menambah perspektif praktis dari pengalaman empiris di lapangan (Omar, 2019).

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, Menurut Burhan Bungin (2015) kualitatif deskriptif merupakan suatu metode yang dirancang untuk memberikan deskripsi akurat dan mendalam mengenai fenomena administrasi digital tanpa membangun teori baru. Pendekatan ini tepat karena fokus penelitian adalah pengalaman dan praktik nyata dalam penggunaan sistem ZKBio Access MTD untuk penyusunan MoU pegawai P3K (Bungin, 2015). Data dikumpulkan dari pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi yang terlibat langsung dalam proses penyusunan MoU selama PKL, termasuk staf administrasi dan operator sistem. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dipilih karena para peserta memiliki pengalaman relevan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Jumlah partisipan disesuaikan sampai diperoleh data jenuh (data saturation).

Menurut Burhan Bungin (2015), teknik pengumpulan data terbagi menjadi: (1) Observasi langsung, peneliti mengamati proses penggunaan aplikasi ZKBio Access MTD

dan alur administrasi MoU secara real-time. (2) Wawancara semi-terstruktur, dilakukan dengan pegawai dan operator sistem untuk menggali persepsi, kendala teknis, dan pengalaman pengguna. (3) Dokumentasi, mengumpulkan artefak seperti screenshot, dokumen MoU digital, SOP, dan catatan proses administrasi (Bungin, 2015)

Menurut Miles & Huberman (1994) dalam Sugiyono (2013) teknik analisis data terbagi menjadi: (1) Reduksi Data, menyederhanakan dan memfokuskan data mentah menjadi yang relevan. Misal: memilih kutipan wawancara yang sesuai topik. (2) Penyajian Data (Data Display), menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, matriks, atau grafik agar mudah dipahami. (3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, membuat interpretasi dari data dan menghubungkannya dengan teori atau temuan lain (Sugiyono, 2013).

## **Hasil Penelitian**

### ***Penerapan Reintegration dalam Penyusunan MoU Pegawai P3K***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penyusunan MoU bagi pegawai P3K di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi dilakukan oleh satu unit kerja, yaitu bagian kepegawaian. Pada praktiknya, penyusunan dokumen ini memerlukan koordinasi antara penginputan data pegawai, penyusunan isi perjanjian, hingga pencetakan dan penyimpanan arsip. Meskipun masih bersifat sektoral, terdapat indikasi ke arah penggabungan proses melalui penggunaan sistem absensi digital yang juga mencatat kehadiran pegawai sebagai salah satu dasar pembuatan MoU.

Proses penyusunan yang sebelumnya bersifat manual, kini mulai didukung oleh sistem internal yang terpusat, seperti penyimpanan dokumen kepegawaian secara digital dan pemanfaatan data kehadiran secara elektronik. Akan tetapi, proses pengesahan dan validasi akhir masih dilakukan secara konvensional dengan lembaran kertas fisik dan tanda tangan basah, yang menunjukkan bahwa integrasi antarfungsi belum sepenuhnya berjalan. Belum terdapat sistem digital tunggal yang secara otomatis menghubungkan seluruh elemen administrasi kepegawaian, sehingga alur kerja masih memerlukan koordinasi manual antarbidang.

### ***Pemenuhan Prinsip Needs-based Holism dalam Pelayanan Administratif Kepegawaian***



Penelitian ini juga menemukan bahwa sistem administrasi yang digunakan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pengguna akhir, dalam hal ini pegawai P3K yang mengurus dokumen MoU. Sulitnya memahami alur administrasi digital, seperti cara akses data, tahapan verifikasi, dan kapan dokumen resmi dapat diterima. Hal ini menyebabkan proses pengurusan MoU sering kali memerlukan bantuan langsung dari petugas kepegawaian, selain itu tidak semua kebutuhan spesifik pegawai, seperti revisi data pribadi, status keluarga, atau riwayat kontrak sebelumnya, dapat difasilitasi dalam sistem secara fleksibel. Meskipun sistem digital telah mempermudah proses pencatatan dan pelacakan dokumen.

Namun demikian, beberapa upaya adaptif telah dilakukan oleh pihak kepegawaian, seperti menyediakan format digital MoU yang bisa diakses ulang tanpa perlu mencetak ulang dokumen fisik. Ini menunjukkan bahwa arah pelayanan mulai berkembang ke pendekatan yang lebih menyeluruh meskipun belum konsisten pada semua unit dan tahap layanan.

### ***Tingkat Digitization dalam Administrasi Penyusunan MoU***

Proses digitalisasi sudah mulai diterapkan melalui penggunaan sistem ZKBio Access MTD, terutama dalam pencatatan kehadiran pegawai dan pengarsipan data kepegawaian. Aplikasi ini memuat data individu pegawai, termasuk identitas, riwayat masuk kerja, dan status kepegawaian yang menjadi dasar administrasi untuk penyusunan MoU. Penggunaan aplikasi ini juga memungkinkan percepatan pencatatan data dan penyusunan dokumen secara lebih sistematis.

Meskipun demikian, proses digitalisasi belum sepenuhnya mencakup seluruh tahapan administrasi. Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti perangkat komputer, akses internet, serta kapasitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi, menjadi faktor yang membatasi optimalisasi sistem digital.

Sebagian besar pegawai administrasi yang bertanggung jawab terhadap penyusunan MoU telah memahami penggunaan aplikasi, namun belum seluruhnya didukung dengan panduan operasional atau pelatihan yang memadai. Oleh karena itu, tingkat digitization dalam proses penyusunan MoU masih bersifat parsial dan belum terstandarisasi secara menyeluruh



## **Diskusi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan administrasi digital dalam penyusunan MoU pegawai P3K di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi sudah menunjukkan upaya ke arah prinsip-prinsip Digital Era Governance (DEGov), meskipun belum sepenuhnya optimal. Secara khusus, aspek reintegration belum sepenuhnya terwujud karena proses administrasi masih melibatkan beberapa unit yang belum terhubung dalam satu sistem digital terintegrasi. Meskipun sistem ZKBio Access MTD membantu konsolidasi data kehadiran dan kepegawaian, proses validasi akhir masih dilakukan secara manual, yang menunjukkan adanya dualisme antara sistem digital dan sistem konvensional.

Prinsip needs-based holism juga belum sepenuhnya tercapai. Temuan menunjukkan bahwa sistem digital belum dirancang secara responsif terhadap kebutuhan pengguna akhir, yakni pegawai P3K. Kurangnya pendampingan, pelatihan, dan fleksibilitas sistem menyebabkan pegawai tetap bergantung pada staf administrasi untuk pengelolaan dokumen. Hal ini bertentangan dengan prinsip DEGov yang menekankan pelayanan berbasis kebutuhan pengguna (user-centered services). Dari segi digitization, penggunaan aplikasi ZKBio Access MTD sudah mendukung percepatan pengelolaan data, terutama dalam pencatatan kehadiran dan penyimpanan dokumen. Namun, proses digitalisasi belum mencakup semua tahap administrasi. Beberapa tahapan penting seperti penandatanganan dan pengesahan dokumen masih dilakukan secara manual, menunjukkan bahwa proses digitalisasi baru berjalan sebagian (partial digitization).

Penelitian ini sejalan dengan studi Panggabean & Meilani (2023) yang menunjukkan bahwa proses digitalisasi pelayanan publik di Pekanbaru sudah mulai mengadopsi prinsip DEGov, tetapi masih menghadapi kendala infrastruktur dan sosialisasi. Hal yang sama ditemukan dalam penelitian ini, terutama dalam aspek keterbatasan pemahaman pengguna dan kurangnya pelatihan.

Karippacheril (2013) dalam studinya tentang digital governance di Indonesia menekankan pentingnya institutional readiness dalam mendukung digitalisasi. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa kesiapan institusi pada level OPD, terutama dalam penyusunan MoU, masih belum optimal, baik dari segi SDM maupun sistem integrasi.

Penelitian ini juga melengkapi studi Omar (2020) yang lebih fokus pada komunikasi publik dan media sosial. Jika penelitian Omar menunjukkan keberhasilan DEG dalam menjangkau masyarakat secara luas, maka penelitian ini mengisi celah dengan membahas implementasi DEG di ranah administrasi internal organisasi, khususnya dalam pengelolaan dokumen kepegawaian.

Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi di tingkat OPD belum cukup hanya dengan menyediakan sistem/aplikasi, tetapi juga memerlukan integrasi antarfungsi, pelatihan SDM, dan penyusunan SOP yang mendukung operasional digital secara menyeluruh.

Secara akademis, temuan ini memperluas penerapan teori DEG tidak hanya dalam layanan publik eksternal (citizen-centric) tetapi juga dalam konteks administrasi internal pemerintahan daerah. Ini memberikan kontribusi pada literatur bahwa DEG juga dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem kepegawaian berbasis digital.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal: (1) Jumlah partisipan terbatas, karena data diperoleh saat PKL dengan akses yang terbatas pada pegawai administratif saja. (2) Observasi tidak dilakukan dalam jangka panjang, sehingga belum dapat mengevaluasi dampak jangka panjang dari sistem digital yang diterapkan.

Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya: (1) Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan metode studi kasus komparatif pada lebih dari satu instansi pemerintah daerah untuk melihat variasi penerapan DEG. (2) Diperlukan penelitian kuantitatif atau mixed method untuk mengukur efektivitas sistem digital terhadap efisiensi waktu, biaya, dan kepuasan pengguna. (3) Penelitian lanjutan juga sebaiknya mengeksplorasi persepsi pengguna akhir, seperti pegawai P3K itu sendiri, untuk menilai sejauh mana sistem digital menjawab kebutuhan mereka.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan administrasi digital dalam penyusunan MoU bagi pegawai P3K di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi dengan menggunakan kerangka Digital Era Governance (DEGov) yang mencakup tiga elemen utama: reintegration, needs-based holism, dan digitization. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa penerapan administrasi digital telah berjalan sebagian, namun belum sepenuhnya optimal.

Pada aspek reintegration, proses penyusunan MoU masih melibatkan sejumlah unit kerja yang belum terhubung secara sistem digital terintegrasi. Meskipun terdapat upaya konsolidasi data melalui sistem ZKBio Access MTD, proses pengesahan dokumen masih dilakukan secara manual. Pada aspek needs-based holism, sistem belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pengguna akhir, karena belum tersedia panduan operasional yang memadai dan keterbatasan literasi digital pegawai P3K. Sementara itu, pada aspek digitization, sistem digital telah membantu proses pencatatan dan pengarsipan data kepegawaian, namun belum mencakup seluruh tahap administratif, seperti validasi dan penandatanganan dokumen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi administrasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Bekasi masih berada dalam tahap transisi menuju implementasi penuh DEGov. Diperlukan peningkatan integrasi sistem, pelatihan sumber daya manusia, dan penguatan infrastruktur agar proses administrasi digital dapat berjalan lebih efisien, responsif, dan terstandardisasi.

### **Daftar Pustaka**

- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. C. O. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. Sustainability (Switzerland), 12(14).  
<https://doi.org/10.3390/su12145824>
- Bungin, B. (2015). Metode Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer. PT Rajagrafindo Persada.
- Dunleavy, p, Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead— long live digital-era governance. Journal of Public Administration Research and Theory. George, T., & World Bank, K. (n.d.). Public Service Delivery in the Era of Digital Governance: Case Studies from Indonesia.  
<http://go.worldbank.org/ITQYT7A0K0>
- Omar, A. M. (2019). Digital Era Governance and social media: The case of information department Brunei. In Employing Recent Technologies for Improved Digital

Governance (pp. 19–35). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1851-9.ch002>

Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi pelayanan publik di kota pekanbaru (studi kasus aplikasi pekanbaru dalam genggam tangan dalam tinjauan digital era governance). *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*