Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI ERA DIGITALISASI ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO

Tiku Paledung[1], Jericho D. Pombengi[2], Novva Novita Plangiten[3]
[123] Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado

A R T I C L E I N F O

Article history:
Received Januari, 2026
Revised Januari, 2026
Accepted Januari, 2026
Available online Januari , 2026

tikupaledung10@gmail.com,
jdpombengi@gmail.com,
novvaplangiten@unsrat.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license. Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di era digitalisasi administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado serta masyarakat penerima layanan E-KTP. Analisis kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi pelayanan menurut Parasuraman, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan secara optimal. Dari aspek bukti fisik, fasilitas dan perangkat perekaman sudah tersedia, namun masih terdapat keterbatasan ruang tunggu, kurangnya sarana pendukung, serta masalah kebersihan lingkungan. Dari aspek keandalan, pelayanan telah mengikuti prosedur yang berlaku, tetapi sering terjadi keterlambatan pencetakan E-KTP akibat gangguan sistem dan jaringan dari pusat. Dari aspek daya tanggap dan empati, respons petugas terhadap keluhan masyarakat dinilai masih kurang maksimal, meskipun sikap pelayanan secara umum cukup baik. Sementara itu, aspek jaminan pelayanan dinilai cukup memadai karena prosedur pelayanan jelas dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di era digitalisasi administrasi masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan sarana dan prasarana, pemeliharaan sistem teknologi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan masyarakat.

Kata Kunci*:* Pelayanan Publik; E-KTP; Digitalisasi

A B S T R A C T

This study aims to determine the quality of public services in making E-KTP in the era of administrative digitalization at the Population and Civil Registration Office of Manado City. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of employees of the Population and Civil Registration Office of Manado City and the community receiving E-KTP services. The analysis of service quality is based on five service dimensions according to Parasuraman, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate that the E-KTP making service at the Population and Civil Registration Office of Manado City has not been running optimally. From the aspect of physical evidence, facilities and recording devices are available, but there are still limitations in waiting rooms, lack of supporting facilities, and problems with environmental cleanliness. In terms of reliability, the

*Corresponding author
E-mail addresses: tikupaledung10@gmail.com

service has followed established procedures, but delays in printing e-KTPs are common due to system and network disruptions from the central government. In terms of responsiveness and empathy, officers' responses to public complaints are considered less than optimal, although the service attitude is generally quite good. Meanwhile, the service assurance aspect is considered adequate because the service procedures are clear and reliable. Based on the results of this study, it can be concluded that the quality of public services in issuing e-KTPs in the era of administrative digitalization still needs to be improved through improvements to facilities and infrastructure, maintenance of technological systems, and improvement of human resource quality to realize more effective and satisfactory services for the public.
***Keywords**: Public Service; E-KTP; Digitalization*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memberikan layanan yang berkualitas, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2014). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi serta efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya perubahan dalam sistem pelayanan publik menuju digitalisasi administrasi. Digitalisasi dipandang sebagai upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Pasolong, 2014). Pemerintah dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi sebagai sarana mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang mengalami transformasi digital adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP memiliki peran strategis sebagai identitas resmi warga negara yang digunakan dalam berbagai layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, perbankan, dan administrasi pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan E-KTP menjadi aspek penting dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat (Sianipar dalam Mutiarin & Zainuddin, 2012).

Meskipun pemerintah telah menerapkan sistem digital dalam pelayanan E-KTP, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi sejumlah kendala. Sondakh, Rompas, dan Laloma (2020) menemukan bahwa pelayanan publik di tingkat lokal masih dihadapkan pada permasalahan seperti keterbatasan sarana prasarana, rendahnya transparansi, serta kemampuan aparatur yang belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya diikuti dengan kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sahudege, Rares, dan Tampongangoy (2022) juga mengungkapkan bahwa pelayanan publik masih mengalami kendala pada aspek ketepatan waktu, pemanfaatan teknologi informasi, serta kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, tetapi juga oleh kualitas manajemen pelayanan dan profesionalisme aparatur.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. Model ini menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kepastian prosedur, ketepatan waktu, sikap pelayanan yang ramah, serta kenyamanan bagi masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sebagai instansi penyelenggara pelayanan E-KTP memiliki tanggung jawab besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di era digitalisasi. Namun, berdasarkan hasil penelitian dalam skripsi ini, pelayanan E-KTP masih menghadapi sejumlah permasalahan, seperti keterbatasan ruang pelayanan, gangguan sistem jaringan pusat, keterlambatan pencetakan E-KTP, serta belum optimalnya respons aparatur terhadap keluhan masyarakat (Tiku, 2023).

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh komitmen organisasi, kompetensi aparatur, serta orientasi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di era digitalisasi administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana kualitas pelayanan dilihat dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam terhadap kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di era digitalisasi administrasi. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali realitas sosial, perilaku aparatur, serta pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan secara komprehensif dan kontekstual.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan E-KTP. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan pelaksana utama pelayanan E-KTP yang telah menerapkan sistem digitalisasi administrasi, namun masih menghadapi berbagai permasalahan pelayanan sebagaimana tercermin dalam praktik di lapangan.

Subjek penelitian ditentukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang terlibat langsung dalam pelayanan E-KTP serta masyarakat pengguna layanan yang pernah mengurus E-KTP. Penentuan informan dilakukan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai proses pelayanan, hambatan yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan E-KTP, kondisi sarana prasarana, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi mengenai pengalaman, pandangan, dan penilaian informan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang bersumber dari arsip instansi, laporan pelayanan, serta dokumen terkait lainnya.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi diseleksi dan dikategorikan sesuai dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi analitis untuk memperoleh pemahaman yang sistematis. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan mengaitkan temuan lapangan dengan konsep kualitas pelayanan publik.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi dilakukan untuk memastikan konsistensi informasi serta meningkatkan validitas temuan penelitian sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

*Corresponding author
E-mail addresses: tikupaledung10@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP merupakan bagian penting dari penyelenggaraan administrasi kependudukan yang bertujuan menjamin hak identitas warga negara. Dalam konteks digitalisasi administrasi, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan proses, tetapi juga oleh kesiapan sistem, profesionalitas aparatur, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi pelayanan publik, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dan dikembangkan lebih lanjut oleh Hardiyansyah (2011).

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, kondisi ruang pelayanan, serta kelengkapan perangkat pendukung dalam proses pembuatan E-KTP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah tersedia dan berfungsi mendukung proses digitalisasi administrasi.

Ketersediaan perangkat perekaman biometrik, komputer pelayanan, serta sistem jaringan yang terhubung dengan pusat menjadi bagian penting dalam menunjang pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kelengkapan sarana fisik dan kesiapan teknologi pendukung. Aparatur menjelaskan bahwa seluruh perangkat pelayanan telah disiapkan sesuai standar nasional administrasi kependudukan dan digunakan secara rutin dalam proses perekaman E-KTP (TKR).

Meskipun demikian, hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa aspek kenyamanan ruang pelayanan masih menjadi kendala. Beberapa masyarakat menilai ruang tunggu belum memadai, jumlah kursi terbatas, serta kondisi kebersihan belum optimal ketika jumlah pemohon meningkat (MH; FY). Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi yang menunjukkan kepadatan ruang tunggu pada jam pelayanan tertentu sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa secara fisik pelayanan telah berjalan, namun belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sondakh et al. (2020) yang menyebutkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik masih menjadi persoalan umum dalam pelayanan publik berbasis administrasi.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan pelayanan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kota Manado telah memiliki alur pelayanan yang jelas dan terstruktur. Prosedur pelayanan telah disosialisasikan kepada masyarakat dan dilaksanakan sesuai standar operasional.

Aparatur menjelaskan bahwa proses pelayanan sangat bergantung pada sistem nasional, sehingga keterlambatan sering terjadi ketika jaringan mengalami gangguan atau terjadi keterbatasan blanko E-KTP (KS; AHL). Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kinerja petugas di daerah, tetapi juga oleh stabilitas sistem pusat.

Dari sisi masyarakat, pelayanan dinilai cukup dapat diandalkan karena prosedurnya jelas dan petugas memberikan penjelasan yang terbuka. Namun, keterlambatan pencetakan E-KTP masih sering terjadi sehingga masyarakat harus datang kembali untuk mengambil dokumen (MH; R). Kondisi ini sejalan dengan temuan Dwiyanto (2014) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan publik sering kali terkendala oleh faktor teknis dan keterbatasan sistem birokrasi.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menunjukkan sejauh mana aparatur mampu merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pada umumnya memiliki sikap responsif, khususnya dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi.

Inovasi pelayanan melalui program pendekatan langsung kepada masyarakat menjadi salah satu bentuk peningkatan daya tanggap pelayanan. Program ini memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses untuk tetap memperoleh pelayanan administrasi kependudukan (TKR). Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan langsung apabila terjadi kendala dalam proses pelayanan.

Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa tingkat daya tanggap aparatur masih belum merata. Beberapa masyarakat menilai pelayanan sudah cukup cepat dan informatif, sementara yang lain merasa kurang diperhatikan ketika antrean ramai (MH; FY). Hasil observasi memperlihatkan bahwa beban kerja yang tinggi memengaruhi kecepatan respons petugas, terutama pada jam pelayanan padat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sahudege et al. (2022) yang menyatakan bahwa rendahnya daya tanggap aparatur sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya volume pelayanan.

Jaminan (*Assurance*)

Hasil Dimensi jaminan berkaitan dengan rasa aman, kepastian hukum, serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup yakin terhadap keamanan data pribadi dalam proses pelayanan E-KTP. Aparatur menjelaskan bahwa seluruh data kependudukan telah terintegrasi dalam sistem nasional dan dilindungi oleh mekanisme pengamanan data (TKR; AHL).

Selain itu, pelayanan E-KTP diberikan tanpa pungutan biaya, sehingga mengurangi potensi praktik percaloan. Masyarakat juga memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan, meskipun dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan (MH; R). Temuan ini sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2011) yang menegaskan bahwa jaminan pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap instansi pelayanan.

Empati (*Empathy*)

Empati mencerminkan perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati aparatur tercermin dalam sikap ramah, kesediaan membantu, serta pemberian layanan khusus bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.

Pelayanan jemput bola dan pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan merupakan bentuk konkret empati institusi (TKR). Petugas juga memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat yang kurang memahami prosedur digital (AHL). Masyarakat menilai bahwa sebagian besar petugas bersikap ramah dan membantu, meskipun pada kondisi tertentu pelayanan menjadi kurang optimal akibat antrean panjang (MH; FY). Observasi lapangan menunjukkan bahwa empati telah menjadi bagian dari budaya pelayanan, tetapi masih perlu diperkuat melalui pengelolaan beban kerja dan peningkatan jumlah petugas.

*Corresponding author
E-mail addresses: tikupaledung10@gmail.com



4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan publik berbasis digital, namun belum sepenuhnya optimal. Penerapan sistem digitalisasi administrasi telah memberikan kemudahan dalam proses perekaman dan pengelolaan data kependudukan, serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Ditinjau dari dimensi bukti fisik, pelayanan E-KTP telah didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, termasuk perangkat perekaman dan sistem informasi terintegrasi. Akan tetapi, kenyamanan ruang pelayanan dan kelengkapan fasilitas pendukung masih perlu ditingkatkan, terutama pada saat jumlah pemohon meningkat. Dari aspek keandalan, pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku, namun ketepatan waktu penyelesaian dokumen masih sering terkendala oleh gangguan sistem dan keterbatasan teknis yang berada di luar kewenangan instansi daerah.

Dari sisi daya tanggap, aparatur pada umumnya telah menunjukkan sikap responsif dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat. Program pelayanan jemput bola menjadi salah satu bentuk inovasi yang menunjukkan upaya pemerintah dalam menjangkau masyarakat secara lebih luas. Meskipun demikian, konsistensi responsivitas aparatur masih perlu ditingkatkan, terutama pada saat volume pelayanan tinggi. Pada dimensi jaminan, pelayanan E-KTP telah memberikan rasa aman bagi masyarakat melalui sistem data terintegrasi dan pelayanan tanpa pungutan biaya, sehingga mampu membangun kepercayaan publik terhadap instansi pelayanan.

Sementara itu, pada dimensi empati, aparatur telah menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat melalui sikap ramah, pemberian pendampingan, serta perhatian terhadap kelompok rentan. Namun, empati pelayanan masih perlu diperkuat agar dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat, khususnya dalam kondisi pelayanan yang padat.

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan sarana dan prasarana, khususnya pada aspek kenyamanan ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan pelayanan publik dan penguatan etika pelayanan agar responsivitas dan empati aparatur dapat semakin optimal.

Penguatan sistem digital juga perlu terus dilakukan, terutama dalam hal stabilitas jaringan dan integrasi data, agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan tepat waktu. Di sisi lain, pengelolaan antrean dan penambahan petugas pada jam pelayanan padat menjadi penting untuk menjaga kualitas pelayanan tetap optimal. Pemerintah daerah juga diharapkan dapat terus mengembangkan inovasi pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan E-KTP tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada kepuasan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Dahlan. (2023). *Kualitas pelayanan manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi*. NEM.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 9, Number 11 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Hadiyanor, E., & Widyanti, F. (2022). Kualitas pelayanan E-KTP (Studi pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), 124–129.

Handayani, Y., Aprianto, F., Hernawan, D., Ramdani, F. T., & Wahyudin, C. (2023). Kualitas pelayanan E-KTP berdasarkan perspektif penyedia pelayanan. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 129–136.

Ilyasi, A. (2025). *Governansi digital: Transformasi digital dalam administrasi publik*. Jawa Barat: Widina Media Utama.

Katadata. (2024). *Jumlah penduduk Kota Manado tahun 2024*. https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/c397db523a0a94e/jumlah-penduduk-kota-manado-464-81-ribu-jiwa-data-per-2024

Molida, N., Rares, J., & Plangiten, N. (2020). Kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Trikora Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(96).

Mursyidah, L., & Choiriyah, I. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.

Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni*, 1(1), 9–21.

Mustafa, N. I. L. O. J. (2021). *Kualitas pelayanan publik*. Jawa Timur: Qiara Media.

Nurdiansyah, B., & Hayati, R. (2024). Kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu ditinjau dari aspek responsiveness pada Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 7, 1–19.

Pangkey, M. S., & Pombengi, J. D. (2024). Kualitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 1–10.

Pemerintah Kota Manado. (2024). *Profil Pemerintah Kota Manado*. https://sulut.bpk.go.id/pemerintah-kota-manado/

Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*.

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.

Roring, H. N., Tulusan, F. M. G., & Kolondam, H. F. (2023). Sinergitas pemerintah dan masyarakat dalam penanganan sampah di Pasar Pinasungkulan Karombasan Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 309–317.

*Corresponding author
E-mail addresses: tikupaledung10@gmail.com



Sahudege, C. D., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. L. N. (2022). Pelayanan pusat kesehatan masyarakat di Distrik Klamono Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat. *Agri-Sosioekonomi*, 18(3), 883–892.

Sondakh, I., Rompas, W. Y., & Laloma, A. (2020). Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(98).