

Penerapan E – Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado

Celina Korneles¹, Itje Pangkey², Fitri H Mamonto³

¹²³Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

¹ celinakorneles@gmail.com; ² itjepangkey@unima.ac.id ³ fitrimamonto@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

Accepted: 25 Agustus
2025

Revised : 01 Oktober
2025

Published: 31 Oktober
2025

Key word:

E-government,
Disdukcapil, public
services, information
technology, Manado City

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of e-government at the Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) of Manado City and identify supporting and inhibiting factors in its implementation. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data are analyzed interactively through the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions to obtain an in-depth picture of the implementation of e-government at Disdukcapil of Manado City. The results of the study indicate that (1) technological infrastructure still faces obstacles in the form of limited computer devices and unstable internet networks; (2) human resources still require further training, especially in mastering information technology; and (3) public satisfaction, some still experience difficulties due to low digital literacy. Overall, the implementation of e-government at Disdukcapil of Manado City has been quite effective in increasing the efficiency and transparency of public services, but still requires improvements in the areas of technological infrastructure, increasing employee capacity, and socializing digital services to the public. It is recommended that the government strengthen digital infrastructure, conduct ongoing training for employees, and increase public education to support the effectiveness of the overall implementation of e-government.

INTISARI

Kata Kunci:

e-government,
Disdukcapil, pelayanan
publik, teknologi
informasi, Kota Manado.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) infrastruktur teknologi, masih terdapat kendala berupa keterbatasan perangkat komputer

dan jaringan internet yang belum stabil; (2) sumber daya manusia, masih ada yang memerlukan pelatihan lebih lanjut terutama dalam penguasaan teknologi informasi; dan (3) kepuasan masyarakat, sebagian masih mengalami kesulitan akibat rendahnya literasi digital. Secara keseluruhan, penerapan e-government di Disdukcapil Kota Manado sudah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik, namun masih memerlukan perbaikan di bidang infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas pegawai, dan sosialisasi layanan digital kepada masyarakat. Disarankan agar pemerintah memperkuat infrastruktur digital, melaksanakan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, dan meningkatkan edukasi publik untuk mendukung efektivitas penerapan e-government secara menyeluruh.

1. Pendahuluan

Era modern saat ini, pemanfaatan teknologi komputer semakin meluas dan memberikan dukungan besar bagi para pelaksana pelayanan publik dalam mengambil keputusan terkait operasional pemerintahan, baik dalam aktivitas administrasi, pelayanan, penyampaian informasi, hingga pengelolaan data kepegawaian. Ragam kebutuhan masyarakat yang terus berkembang di masa mendatang perlu dikembangkan dan dimaksimalkan. Dalam konteks pelaksanaan Otonomi Daerah, penerapan prinsip good governance dapat diwujudkan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal sebagai E-Government. [1]

Perkembangan zaman yang semakin modern membuat segala sesuatu berubah dengan sangat cepat, termasuk cara masyarakat menjalankan aktivitas sehari-hari. Hampir semua bidang kehidupan kini bergerak lebih dinamis, dan hal ini juga terjadi dalam dunia pelayanan publik yang merupakan bagian penting dari tugas pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang disiapkan dan dilaksanakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga sesuai aturan yang berlaku. Semua orang, baik warga negara maupun penduduk yang tinggal di Indonesia, berhak memperoleh pelayanan tersebut baik berupa penyediaan barang kebutuhan publik, bantuan jasa, maupun layanan administratif yang menyangkut hak dan kewajiban mereka. Meskipun aturan yang mengatur pelayanan publik sudah cukup jelas dan tertata, kenyataan di lapangan tidak selalu seideal yang diharapkan. Banyak masyarakat masih merasa bahwa layanan yang mereka terima belum sepenuhnya memuaskan. Proses yang lambat, birokrasi yang dianggap berbelit, hingga fasilitas yang belum merata menjadi beberapa hal yang membuat pelayanan publik di Indonesia dinilai belum optimal. Perbedaan antara aturan yang tertulis dan kondisi yang sebenarnya ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan dan penyesuaian di berbagai sektor masih sangat diperlukan agar pelayanan publik bisa benar-benar terasa mudah, cepat, dan bermanfaat bagi seluruh warga. Banyak masyarakat menilai bahwa pelayanan pemerintah masih cenderung lambat, kurang efisien, dan tidak merata di berbagai wilayah. Kondisi ini menuntut adanya inovasi dan modernisasi sistem pelayanan agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Kehadiran teknologi digital kemudian dipandang sebagai solusi strategis untuk memperbaiki persoalan tersebut. Pemanfaatan teknologi tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi, memperluas jangkauan pelayanan hingga ke wilayah yang lebih luas, serta mendorong keterlibatan publik dalam proses pembangunan daerah.

Sebagai bagian dari inovasi tersebut, Pemerintah Kota Manado menghadirkan aplikasi Manado-HUB yang dirancang untuk melengkapi dan memperkuat sistem pelayanan publik, termasuk layanan pengaduan masyarakat dan pelayanan administrasi kependudukan (Dukcapil). Sejak diluncurkan, aplikasi ini menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Pada tahun 2021, Manado-HUB digunakan sebagai platform pendukung percepatan program vaksinasi COVID-19 di Kota Manado. Kemudian pada tahun 2022, aplikasi ini memperluas fungsinya dengan menambahkan fitur pelayanan Dukcapil secara daring, sehingga masyarakat dapat mengurus berbagai kebutuhan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Memasuki tahun 2023, Manado-HUB terus mengalami peningkatan baik dari segi fitur maupun jumlah penggunaannya. Saat ini aplikasi tersebut telah memiliki lebih dari 30 fitur layanan dan digunakan oleh lebih dari 11.000 pengguna. Pengguna tersebut terdiri atas ASN di lingkungan Pemerintah Kota Manado, perangkat kecamatan dan kelurahan, hingga masyarakat umum. Melalui aplikasi ini, pemerintah berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan akses pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien.

Salah satu keunggulan Manado-HUB adalah kemampuannya dalam menampung keluhan atau laporan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Masyarakat tidak perlu hadir secara fisik di kantor, melainkan cukup menyampaikan keluhan kepada lurah setempat untuk kemudian diteruskan melalui aplikasi. Untuk mengakses platform ini, lurah harus memasukkan kata sandi terlebih dahulu sebelum dapat menuliskan keluhan, kendala, atau informasi lain yang disampaikan masyarakat. Dengan mekanisme ini, proses penyampaian keluhan menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi dengan baik, dan dapat ditindaklanjuti secara lebih cepat oleh instansi terkait. Selain itu, Manado-HUB menyediakan berbagai

fitur sesuai kebutuhan masyarakat, seperti pengaduan tindak kriminal, laporan terkait fasilitas umum, dan pengaduan pelayanan masyarakat. Layanan publik yang tersedia mencakup pembuatan KTP, KK, layanan pajak daerah, pencatatan perkawinan, surat keterangan pindah, serta layanan perizinan dan non-perizinan. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan e-government di Disdukcapil Kota Manado serta mengidentifikasi hambatan yang muncul. [2] Manado-HUB merupakan aplikasi layanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Manado sebagai bentuk implementasi e-government. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintahan, khususnya layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado. Fitur layanan yang ada mencakup pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, surat keterangan pindah, dan pencatatan perkawinan. Selain itu, tersedia layanan publik lain berupa pajak daerah, perizinan, dan non-perizinan, serta kanal pengaduan seperti laporan tindak kriminal, fasilitas umum, dan pelayanan masyarakat. [3]

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Lokasi penelitian: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

Waktu penelitian: Maret–Juni 2025. Teknik pengumpulan data:

1. Wawancara dengan Sekretaris Dinas, pegawai bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), dan dua orang masyarakat pengguna layanan.
2. Observasi terhadap proses pelayanan di kantor Disdukcapil.
3. Dokumentasi dari arsip, foto kegiatan, dan aplikasi Manado Hub.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

3. Hasil dan Pembahasan

E-government pada dasarnya adalah upaya pemerintah untuk mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan teknologi agar layanan kepada warga bisa berjalan lebih cepat, praktis, dan terbuka. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi melalui wawancara langsung, melihat kondisi di lapangan, serta memeriksa berbagai dokumen yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado. Semua temuan tersebut kemudian dirangkum untuk menggambarkan bagaimana sistem e-government dijalankan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Fokus pembahasannya mengarah pada tiga hal penting, yaitu apakah infrastruktur teknologinya sudah siap, bagaimana kemampuan pegawai dalam menjalankan layanan berbasis digital, serta sejauh mana warga merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Secara keseluruhan, penerapan e-government di Disdukcapil Kota Manado sudah membawa banyak perubahan positif. Masyarakat kini dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan dengan cara yang lebih mudah dan tidak ribet, karena sebagian prosesnya sudah bisa diakses secara online tanpa harus menunggu lama di kantor. Dengan adanya sistem digital ini, warga merasa lebih terbantu, sementara pihak dinas juga lebih terbantu dalam mengatur alur pelayanan agar lebih tertib dan cepat. Meskipun masih ada kekurangan di sana-sini, langkah menuju pelayanan yang lebih modern dan nyaman bagi masyarakat sudah terlihat jelas.

Meski demikian, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala baik dari pihak internal (pegawai Disdukcapil) maupun eksternal (masyarakat pengguna layanan). Dari sisi infrastruktur teknologi, misalnya, ketersediaan perangkat komputer, kualitas jaringan internet, serta sistem aplikasi yang digunakan masih kerap mengalami gangguan teknis sehingga memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Dalam aspek sumber daya manusia, para pegawai telah memahami pentingnya digitalisasi, namun masih ada keterbatasan terkait kemampuan penguasaan teknologi, terutama bagi pegawai senior yang belum terbiasa menggunakan sistem berbasis digital. Kondisi ini sesekali menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat. Adapun dari aspek kepuasan masyarakat, sebagian besar warga merasa terbantu dengan adanya layanan e-government karena prosesnya lebih cepat, transparan, dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan saat memanfaatkan layanan online akibat keterbatasan literasi digital, kurangnya sosialisasi, maupun kendala teknis seperti gangguan jaringan internet. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah berjalan cukup baik, walaupun masih ada beberapa hambatan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Temuan-temuan tersebut akan diuraikan lebih detail melalui pertanyaan dan jawaban hasil wawancara dengan informan yang dipilih berdasarkan indikator penelitian. [5]

1. Infrastruktur Teknologi

Penerapan e-Government sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kota Manado telah memanfaatkan berbagai perangkat teknologi seperti komputer, server internal, scanner, serta perangkat lunak pendukung seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan layanan berbasis web maupun WhatsApp. Namun demikian, gangguan koneksi serta keterbatasan kapasitas server pusat masih sering menghambat proses pelayanan, khususnya pada waktu-waktu sibuk. Selain itu, hasil wawancara juga menegaskan bahwa penggunaan aplikasi Manado Hub dan SIK telah membantu mempercepat layanan administrasi kependudukan. Meski begitu, permasalahan infrastruktur tetap ditemukan,

seperti jaringan internet yang tidak stabil dan jumlah perangkat komputer yang belum memadai di kantor. Kondisi ini sejalan dengan teori implementasi e-government yang menekankan bahwa keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknis. Tanpa jaringan internet yang optimal, pelayanan digital tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, meskipun inovasi aplikasi telah diterapkan, peningkatan kualitas infrastruktur masih sangat diperlukan untuk mendukung efektivitas pelayanan. [6]

Pemaknaan terhadap pelayanan tidak terlepas dari keberadaan kepentingan umum, karena unsur inilah yang menjadi titik awal lahirnya aktivitas pelayanan. Kepentingan umum menggambarkan kebutuhan masyarakat secara luas, sehingga pelayanan muncul sebagai mekanisme pemenuhannya. Seiring perkembangan zaman, pelayanan juga dipandang sebagai kewajiban dasar yang harus dijalankan oleh setiap organisasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Baik organisasi pemerintah maupun swasta telah menetapkan orientasi pelayanan sejak awal pendiriannya. Secara esensial, pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang berlangsung secara berkelanjutan dan menjadi bagian dari proses sosial yang tidak pernah berhenti. Pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh sekelompok individu dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan kelompok masyarakat lainnya. Dalam konteks ini, pelayanan dapat diartikan sebagai proses memanfaatkan akal, pikiran, pancaindra, serta anggota tubuh dengan ataupun tanpa bantuan alat yang dilakukan seseorang untuk memperoleh barang atau jasa yang diperlukan.

Pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik merupakan isu yang sering diperdebatkan, baik dalam kajian akademis maupun praktik lapangan. Peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik terus mengalami perkembangan seiring perubahan kondisi internal dan eksternal. Kebutuhan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pengaruh ekonomi, politik, hukum, sosial, dan budaya. Pelayanan publik juga mencakup peran pemerintah dalam menyusun kebijakan dan memastikan kebijakan tersebut ditegakkan. Peran ini merupakan inti dari fungsi pemerintah sebagai pengelola kehidupan masyarakat. Kebijakan yang mampu menciptakan iklim investasi yang kondusif merupakan salah satu wujud pelayanan publik yang baik. Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dukungan perangkat lunak menjadi faktor penting. Meskipun perangkat lunak telah tersedia, masih ditemukan kendala seperti lambatnya sistem, keterbatasan fitur, dan kerusakan perangkat keras. Walau demikian, pegawai berharap adanya peningkatan sistem agar lebih terintegrasi dan efisien. Hal ini sesuai dengan pandangan Indrajit (2006) bahwa infrastruktur yang kuat merupakan elemen penting dalam keberhasilan implementasi e-Government. Dari sisi keamanan data, hal ini menjadi aspek yang sangat diperhatikan dalam penerapan e-Government. Berdasarkan wawancara, Disdukcapil Kota Manado telah menerapkan sejumlah langkah pengamanan seperti pembatasan akses, penggunaan enkripsi, dan pencadangan data secara berkala. [8]

Sementara itu, Estevez dan Janowski memaknai e-Government tidak hanya sebagai peningkatan layanan pemerintah, tetapi sebagai penerapan teknologi untuk mengubah tata kelola pemerintahan dan interaksi dengan masyarakat guna menciptakan dampak positif dalam kehidupan publik. Fungsi utama e-Government adalah memberikan pengaruh perubahan bagi masyarakat, baik dalam meningkatkan partisipasi maupun kesadaran mereka dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, e-Government digambarkan sebagai instrumen yang berperan dalam mendorong pembangunan berkelanjutan. [9]

2. Sumber Daya Manusia

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penerapan e-Government adalah kesiapan sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan hasil wawancara, sebagian pegawai telah mampu mengoperasikan sistem digital, namun beberapa di antaranya masih membutuhkan pelatihan tambahan. Disdukcapil Manado diketahui telah mengadakan pelatihan internal serta mengikuti bimbingan teknis dari lembaga terkait. Meski demikian, masih ditemui kendala berupa keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan pegawai senior serta tingginya beban kerja yang membuat proses penguasaan sistem belum optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas dan program pelatihan berkelanjutan, sebagaimana dinyatakan oleh Wahyudi (2014). Dalam implementasi e-government, kesiapan SDM menjadi faktor krusial yang menentukan mutu pelayanan. Kesimpulan ini sejalan dengan penelitian Mamonto (2024) yang menjelaskan bahwa profesionalitas dan kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan sistem digital merupakan prasyarat utama tercapainya pelayanan publik yang unggul. [10]

Aspek sumber daya manusia juga menjadi perhatian dalam temuan penelitian. Beberapa pegawai Disdukcapil telah memahami penggunaan aplikasi e-government, namun masih ada aparat yang memerlukan pendampingan saat mengoperasikan fitur atau aplikasi baru. Keterbatasan kompetensi digital ini kerap menghambat kelancaran layanan, terutama ketika masyarakat membutuhkan bantuan langsung dalam penggunaan aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga kesiapan SDM yang memadai. Dalam teori administrasi publik, kompetensi aparat merupakan kunci penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan secara berkelanjutan dan pengembangan kapasitas pegawai agar mereka mampu menguasai teknologi yang digunakan. Setiap warga negara hampir selalu berhubungan dengan instansi pemerintah untuk kebutuhan administrasi publik.. [11]

Struktur birokrasi di Indonesia dikenal panjang, besar, dan berbelit sehingga proses pelayanan menjadi lambat dan mahal. Selain itu, tidak adanya standar pelayanan publik yang jelas menjadi kelemahan lain dalam

penyelenggaraan layanan yang baik. Sebagai negara besar yang sedang berkembang, Indonesia harus menyadari bahwa kebutuhan pelayanan publik yang berkualitas adalah suatu keharusan. [12]

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur dalam memberikan layanan. Pandangan ini didukung oleh Mantiri dkk. (2024) yang menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik harus berjalan bersamaan dengan peningkatan kompetensi dan keterampilan sumber daya manusia. [13]

3. Kepuasan Pengguna

Sebagian besar masyarakat merasa puas dengan adanya layanan digital yang disediakan oleh Disdukcapil Manado. Layanan ini dianggap praktis dan efisien karena dapat dilakukan dari rumah, tanpa perlu antre atau datang ke kantor. Pengguna juga menyampaikan saran agar tampilan aplikasi atau situs layanan dapat disederhanakan dan ditambahkan fitur bantuan. Keuntungan lain yang dirasakan adalah penghematan waktu dan biaya transportasi. Namun, edukasi lebih lanjut tetap diperlukan agar semua lapisan masyarakat, termasuk lansia atau warga dengan literasi digital rendah, dapat mengakses layanan ini. Tingkat kepuasan ini menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi e-Government sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2006), bahwa kepuasan publik adalah salah satu tujuan utama reformasi pelayanan publik berbasis teknologi. Hasil penelitian menunjukkan masih adanya kendala teknis dalam penerapan layanan digital di Disdukcapil Kota Manado. Kondisi ini sejalan dengan temuan Siwij (2025) yang menyebut bahwa keterbatasan sarana, prasarana, dan teknologi informasi menjadi penghambat utama peningkatan kualitas layanan publik di instansi kependudukan. [14]

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah berjalan cukup baik. Dari segi infrastruktur, ketersediaan perangkat teknologi dan jaringan internet sudah mendukung meskipun masih ditemukan kendala teknis. SDM dinilai cukup kompeten, namun peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan masih perlu dilanjutkan secara berkala. Pelayanan publik berbasis digital dinilai telah memberikan dampak positif bagi masyarakat, terutama dari segi efisiensi waktu dan kemudahan akses. Hal ini membuktikan bahwa e-Government dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan dalam konsep good governance. Dari sisi pengguna layanan, sebagian besar masyarakat mengaku terbantu dengan adanya pelayanan berbasis aplikasi karena menghemat waktu dan tenaga. Namun, masih ada masyarakat yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi, terutama mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat belum merata, karena dipengaruhi oleh faktor literasi digital dan kesiapan infrastruktur. Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik hanya dapat tercapai apabila sistem yang ada mudah diakses, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. [15]

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem berbasis digital melalui aplikasi Manado Hub dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) telah memberikan kemudahan serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Namun, efektivitas penerapan e-government masih menghadapi beberapa kendala pada tiga aspek utama, yaitu: (1) infrastruktur teknologi, yang masih terbatas pada perangkat komputer dan jaringan internet yang belum stabil; (2) sumber daya manusia, di mana sebagian aparatur sudah mampu mengoperasikan sistem digital tetapi pelatihan dan penguasaan teknologi belum merata; serta (3) kepuasan masyarakat, yang pada umumnya merasa terbantu dengan adanya layanan digital namun masih ada masyarakat yang kesulitan mengakses sistem akibat keterbatasan literasi digital. Secara keseluruhan, pelaksanaan e-government di Disdukcapil Kota Manado sudah cukup efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien, namun tetap membutuhkan peningkatan pada aspek infrastruktur, kapasitas SDM, serta sosialisasi kepada masyarakat agar manfaat layanan digital dapat dirasakan lebih optimal. Disarankan agar pemerintah daerah memperkuat infrastruktur teknologi informasi, memperluas pelatihan pegawai secara berkelanjutan, dan meningkatkan edukasi publik mengenai pemanfaatan layanan digital guna mendukung terwujudnya pelayanan publik yang modern dan responsif.

Referensi

- [1] Afriansyah, A. (2019). *E-Government dalam Pelayanan Publik: Studi Penerapan Teknologi Informasi di Instansi Pemerintah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [2] Budiati, I. (2020). "Analisis Efektivitas E-Government dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil". *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- [3] Website Disdukcapil Kota Manado. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan Digital. Diakses dari <https://disdukcapil.manadokota.go.id>
- [4] Itje Pangkey & Margareth Inof Riisyie Rantung, *Manajemen Pelayanan Publik*, Vol. 4, No. 2 (2023), Jakarta: Tahta Media.
- [5] Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [6] Indrajit, R. E., & Djokopranoto, R. (2006). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.

- [7] Kurniawan, A. (2017). *Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government*. Bandung: Refika Aditama.
- [8] Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [9] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- [10] Fitri H. Mamonto, “Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Sub Bagian Umum Perencanaan, Kepegawaian dan Hukum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Kota Tomohon,” *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, Vol. 3, No. 6 (2024),
- [11] Purbo, O. W., & Wahyudi, E. (2002). *Panduan Praktis E-Government*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [12] Saragih, R. (2021). “Penerapan Sistem E-KTP dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2).
- [13] Jeane Mantiri, Riisyie Rantung, Onibala, & Siwi, “Analysis of the Impact of Academic Service Quality on Student Satisfaction,” *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, Vol. 8, No. 1 (2024),
- [14] Devie S. R. Siwij & Marselo Najooan, “Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa,” *Jurnal Administrativus*, Vol. 3, No. 2 (2025),
- [15] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.