

Efektivitas Layanan Digital ManadoHub Dalam Akses Pelayanan Publik (Suatu Studi di Kelurahan Perkamil Kecamatan Paal Dua Kota Manado)

Gracia Katiandagho¹

Welly Waworundeng²

Neni Kumayas³

Email Korespondensi: gracia.katiandagho05@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan digital ManadoHub dalam akses pelayanan publik di Kelurahan Perkamil, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari masyarakat Kelurahan Perkamil, aparat kelurahan, serta pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Analisis data mengacu pada indikator efektivitas menurut Edy Sutrisno, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital ManadoHub di Kelurahan Perkamil belum berjalan secara efektif. Hal ini disebabkan oleh masih rendahnya tingkat pemahaman dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat, keterbatasan sosialisasi yang dilakukan secara langsung, serta adanya kendala literasi digital dan kebiasaan masyarakat yang masih cenderung memilih pelayanan secara tatap muka. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar pemanfaatan layanan digital ManadoHub dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, ManadoHub, Pelayanan Publik, Kelurahan Perkamil

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Melalui pelayanan publik yang baik, pemerintah dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara. Seiring dengan perkembangan teknologi, pelayanan publik juga mengalami perubahan menuju sistem digital yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain pelayanan administratif, pelayanan publik juga mencakup pengaduan masyarakat sebagai sarana partisipasi warga dalam menyampaikan keluhan, saran, atau laporan terkait penyelenggaraan pemerintahan, pengaduan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik karena menjadi media komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Sebagai bagian dari upaya transformasi digital, Pemerintah Kota Manado menghadirkan inovasi layanan publik melalui aplikasi ManadoHub yang diluncurkan pada 8 Juni 2022. Aplikasi ini merupakan platform layanan digital terpadu yang menyediakan berbagai fitur, seperti

nomor darurat, layanan administrasi kependudukan secara daring, laporan warga, pengaduan lampu jalan bermasalah, serta akses media sosial resmi pemerintah kota. ManadoHub dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Secara hukum, layanan ini didasarkan pada Peraturan Wali Kota Manado Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan ManadoHub, yang mengatur sistem pengelolaan data, integrasi layanan, serta tanggung jawab pengelolaan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Kebijakan ini juga sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, yang menekankan pentingnya integrasi data dan digitalisasi pemerintahan.

Namun, berdasarkan informasi awal di lapangan, pemanfaatan aplikasi ManadoHub di Kelurahan Perkamil, Kecamatan Paal Dua, masih belum optimal. Banyak masyarakat yang belum mengetahui ataupun menggunakan aplikasi tersebut. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, rendahnya tingkat literasi digital terutama pada kelompok usia lanjut, serta kebiasaan masyarakat yang masih cenderung memilih pelayanan secara tatap muka. Situasi tersebut menunjukkan bahwa tujuan utama dari program digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, efektivitas layanan digital ManadoHub perlu dikaji lebih lanjut untuk melihat sejauh mana tujuan program dapat tercapai serta faktor-faktor yang menghambat pemanfaatannya oleh masyarakat.

Kelurahan Perkamil dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan wilayah yang cukup aktif secara sosial dan ekonomi. Di wilayah ini terdapat pasar tradisional seperti Pasar Unyil dan Pasar Anugerah Perkamil, serta berbagai usaha kecil dan menengah yang menunjukkan tingginya aktivitas perdagangan masyarakat. Selain itu, jumlah penduduk yang cukup besar dan lokasi yang strategis sebagai penghubung antara Paal Dua dan Ring Road Manado menjadikan wilayah ini memiliki mobilitas masyarakat yang tinggi. Dengan kondisi tersebut, Perkamil dinilai representatif untuk meneliti efektivitas layanan digital ManadoHub. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hambatan serta peluang dalam pemanfaatan layanan digital tersebut, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Kota Manado.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh L. C. B. Kaunang yang dibimbing oleh Dr. Welly Y. Rompasdan N. R. A. Palar, dengan judul “Efektivitas Penerapan Antrian Online dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem antrian online sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi terhadap pegawai dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem antrian online belum berjalan

secara efektif. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa kendala, di antaranya masih terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan sistem antrian digital, keterbatasan akses jaringan internet, serta kebiasaan masyarakat yang masih lebih memilih pelayanan secara langsung dibandingkan menggunakan sistem online. Selain itu, sistem yang diterapkan masih berfokus pada satu jenis layanan digital yaitu antrian pelayanan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus kajian. Penelitian Kaunang lebih menekankan pada efektivitas satu layanan digital tertentu, yaitu sistem antrian online pada instansi kependudukan, sedangkan penelitian ini meneliti efektivitas platform layanan digital terpadu ManadoHub yang menyediakan berbagai jenis layanan publik dalam satu aplikasi.

Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan oleh W. J. Djafaryang dibimbing oleh F. P. D. Tui dan Y. N. Nani, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) Kecamatan Aertembaga Kota Bitung.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pemanfaatan aplikasi Bitung Digital City dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Aertembaga, Kota Bitung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital di lingkungan pemerintahan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Bitung Digital City mampu memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik, terutama dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi informasi, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Meskipun demikian, dalam

pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi digital, keterbatasan kemampuan teknologi sebagian masyarakat, serta rendahnya partisipasi dan dukungan dari perangkat setempat dalam memaksimalkan pemanfaatan aplikasi tersebut. Selain itu, penelitian ini lebih menekankan pada pengukuran efektivitas layanan digital dari sisi indikator pelayanan tanpa membandingkan secara mendalam antara pelayanan digital dan pelayanan konvensional. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada ruang lingkup penelitian. Penelitian Djafar berfokus pada aplikasi pelayanan publik di tingkat kecamatan, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas aplikasi ManadoHub pada tingkat kelurahan sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat.

Penelitian terdahulu yang ketiga dilakukan oleh V. M. Tambuwun yang dibimbing oleh Dr. Fanley N. Pangemanan dan Neni Kumayas, dengan judul "Efektivitas Teknologi Informasi Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Utara." Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik atau SPBE di lingkungan pemerintah daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan sistem informasi pemerintahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi pemerintahan berbasis elektronik belum berjalan secara optimal. Hal ini

disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan internet, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam pengelolaan teknologi informasi, serta belum meratanya implementasi sistem digital di seluruh unit pemerintahan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah berupaya mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan dalam aspek teknis maupun sumber daya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus dan lokasi penelitian. Penelitian Tambuwun meneliti penerapan teknologi informasi pemerintahan secara umum pada tingkat provinsi, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji efektivitas layanan digital ManadoHub dalam meningkatkan akses pelayanan publik pada tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Perkamil, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh melalui penggambaran dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks yang alamiah. Penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman, persepsi, serta kendala yang dialami masyarakat dalam menggunakan layanan digital ManadoHub. Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang secara langsung mengumpulkan dan menganalisis data di lapangan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive dan snowball sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan memahami secara langsung

permasalahan yang diteliti sehingga dapat memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Perkamil, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado. Subjek penelitian atau informan terdiri dari beberapa pihak yang terkait dengan pelaksanaan layanan digital ManadoHub, yaitu masyarakat Kelurahan Perkamil sebagai pengguna layanan, aparatur Pemerintah Kota Manado khususnya dari Dinas Komunikasi dan Informatika, admin atau pengelola aplikasi ManadoHub, serta aparat Kelurahan Perkamil seperti lurah dan staf kelurahan

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga cara utama yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai pengalaman dan pandangan mereka terkait penggunaan layanan digital ManadoHub. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi di lapangan untuk melihat bagaimana penggunaan layanan tersebut dalam kehidupan masyarakat. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dari berbagai dokumen tertulis seperti arsip, laporan, peraturan, serta catatan yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan

dengan menyederhanakan dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian atau narasi agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan

kesimpulan dengan menafsirkan makna dari data yang telah diperoleh sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian.

Teknik Keabsahan Data Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kriteria dari Lincoln dan Guba, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas dilakukan melalui triangulasi data dan member check untuk memastikan kebenaran informasi dari informan. Transferabilitas dilakukan dengan memberikan penjelasan yang rinci mengenai konteks penelitian. Dependabilitas dijaga dengan mencatat seluruh proses penelitian dalam bentuk audit trail, sedangkan konfirmabilitas dilakukan dengan menjaga objektivitas peneliti agar hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang diperoleh di lapangan.

Pembahasan

1. Pemahaman Program

Pemahaman program merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program. Menurut Edy Sutrisno, pemahaman program menekankan bahwa sebuah program akan berjalan dengan baik apabila semua pihak yang terlibat, baik pelaksana maupun penerima manfaat, memahami tujuan, mekanisme, serta cara penggunaan program tersebut. Pemahaman yang baik akan membuat masyarakat mengetahui fungsi program, bagaimana cara memanfaatkannya, serta apa manfaat yang dapat diperoleh dari program tersebut. Sebaliknya, jika masyarakat tidak memahami program yang dijalankan, maka program tersebut sulit mencapai tujuan yang diharapkan.

Dalam konteks layanan digital ManadoHub di Kelurahan Perkamil, tingkat pemahaman masyarakat terhadap program ini masih tergolong rendah. Berdasarkan hasil penelitian, masih banyak masyarakat yang belum

mengetahui fungsi dan cara penggunaan aplikasi ManadoHub. Kondisi ini terjadi karena kurangnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat aplikasi tersebut. Selain itu, sebagian masyarakat juga masih memiliki keterbatasan literasi digital sehingga mereka kesulitan memahami cara menggunakan layanan digital yang tersedia. Akibatnya, meskipun aplikasi ManadoHub telah disediakan oleh pemerintah sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital, tingkat pemanfaatannya di masyarakat Perkamil masih belum optimal.

2. Ketepatan Sasaran

Indikator ketepatan sasaran berkaitan dengan sejauh mana program yang dijalankan mampu menjangkau kelompok yang menjadi target utama program tersebut. Program dapat dikatakan efektif apabila penerima manfaat yang dituju benar-benar memperoleh akses dan manfaat dari program yang dilaksanakan. Dengan kata lain, program harus mampu menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut sehingga tujuan program dapat tercapai secara tepat dan merata.

Dalam penerapan layanan digital ManadoHub di Kelurahan Perkamil, ketepatan sasaran program masih belum sepenuhnya tercapai. Secara umum, aplikasi ini sebenarnya ditujukan untuk seluruh masyarakat Kota Manado agar mereka dapat mengakses berbagai layanan publik secara lebih mudah dan cepat. Namun dalam kenyataannya, tidak semua masyarakat di Kelurahan Perkamil

dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal. Beberapa kelompok masyarakat, terutama yang berusia lanjut atau memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, masih mengalami kesulitan dalam

mengakses layanan digital tersebut. Selain itu, masih ada masyarakat yang lebih memilih menggunakan layanan secara langsung di kantor pelayanan karena dianggap lebih mudah dan lebih familiar dibandingkan dengan menggunakan aplikasi digital.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan indikator yang menilai apakah suatu program mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Program yang efektif seharusnya mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, ketepatan waktu juga berkaitan dengan kecepatan respon sistem serta kemudahan akses layanan kapan saja dan di mana saja.

Pada layanan digital ManadoHub, secara konsep aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Namun dalam praktiknya di Kelurahan Perkamil, pemanfaatan layanan ini masih belum maksimal sehingga manfaat dari ketepatan waktu yang ditawarkan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari masih sedikitnya jumlah masyarakat yang menggunakan layanan digital tersebut. Data penelitian menunjukkan bahwa dari jumlah pengguna ManadoHub di seluruh Kota Manado, hanya sebagian kecil yang berasal dari Kelurahan Perkamil, yaitu sekitar 321 orang atau sekitar 0,063% dari total pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa potensi efisiensi waktu yang ditawarkan oleh layanan digital ini belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

4. Tercapainya Tujuan

Indikator tercapainya tujuan berkaitan dengan keberhasilan suatu

program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. Program dapat dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam konteks pelayanan publik digital, tujuan utama biasanya adalah meningkatkan kualitas pelayanan, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam penelitian ini, tujuan utama dari layanan digital ManadoHub adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik seperti administrasi kependudukan, pengaduan masyarakat, informasi publik, serta layanan darurat secara daring. Namun berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Perkamil, tujuan tersebut belum sepenuhnya tercapai. Hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat penggunaan aplikasi oleh masyarakat serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi aplikasi tersebut. Selain itu, faktor seperti keterbatasan sosialisasi, rendahnya literasi digital, serta kebiasaan masyarakat yang masih lebih memilih pelayanan tatap muka juga menjadi hambatan dalam mencapai tujuan program secara maksimal.

5. Perubahan Nyata

Perubahan nyata merupakan indikator yang menilai apakah suatu program mampu memberikan dampak atau perubahan yang dapat dirasakan oleh masyarakat setelah program tersebut dijalankan. Program yang efektif seharusnya mampu menghasilkan perubahan positif, baik dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan akses, maupun peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

Dalam penerapan layanan digital ManadoHub di Kelurahan Perkamil,

perubahan yang diharapkan sebenarnya adalah meningkatnya kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik serta meningkatnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital pemerintah.

Namun berdasarkan hasil penelitian, perubahan tersebut belum terlihat secara signifikan. Meskipun aplikasi ManadoHub telah menyediakan berbagai fitur layanan seperti layanan online, laporan warga, dan pelaporan lampu bermasalah, tingkat penggunaannya di masyarakat masih relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan digital tersebut belum sepenuhnya mampu mengubah pola masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, yang masih didominasi oleh pelayanan secara langsung di kantor pemerintahan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perubahan nyata yang diharapkan dari penerapan layanan digital ManadoHub di Kelurahan Perkamil masih belum tercapai secara optimal.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan digital ManadoHub dalam akses pelayanan publik di Kelurahan Perkamil, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan digital tersebut belum berjalan secara efektif. Hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat pemahaman dan penggunaan aplikasi ManadoHub oleh masyarakat. Meskipun aplikasi ini telah menyediakan berbagai layanan yang dapat mempermudah pengurusan administrasi serta penyampaian laporan masyarakat secara lebih cepat dan praktis, namun pemanfaatannya masih terbatas pada sebagian kecil masyarakat yang memiliki akses dan pemahaman terhadap teknologi digital. Kurangnya sosialisasi secara langsung dari pemerintah, rendahnya literasi digital

masyarakat, keterbatasan kepemilikan perangkat smartphone, serta kebiasaan masyarakat yang masih lebih memilih pelayanan secara tatap muka menjadi faktor utama yang menyebabkan layanan digital ini belum dimanfaatkan secara optimal. Dengan demikian, tujuan utama dari penerapan layanan digital ManadoHub untuk mempermudah akses pelayanan publik bagi seluruh masyarakat belum sepenuhnya tercapai.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar pemerintah daerah, khususnya Pemerintah Kota Manado dan pihak kelurahan, meningkatkan kegiatan sosialisasi mengenai penggunaan dan manfaat aplikasi ManadoHub kepada masyarakat secara lebih luas dan berkelanjutan. Sosialisasi dapat dilakukan melalui pertemuan warga, kerja sama dengan ketua lingkungan, maupun melalui media komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, perlu adanya upaya peningkatan literasi digital masyarakat melalui edukasi atau pendampingan penggunaan aplikasi agar masyarakat lebih memahami cara memanfaatkan layanan digital tersebut. Pemerintah juga diharapkan dapat terus mengembangkan dan memperbaiki sistem layanan agar lebih mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga kehadiran ManadoHub benar-benar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

- Beni, A. (2016). *Manajemen Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Djafar, W. J., Tui, F. P. D., & Nani, Y. N. (2023). Efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Bitung Digital City (DC) Kecamatan Aertembaga Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 721–730. Universitas Negeri Gorontalo.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grindle, M. S. (2017). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E., & Patandean, Y. R. (2020). *Digital Transformation: Generasi Indonesia Menghadapi Transformasi Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Kaunang, L. C. B., Rompas, W. Y., & Palar, N. R. A. (2023). Efektivitas penerapan antrian online dalam upaya mewujudkan program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(4), 430–442. Universitas Sam Ratulangi. <https://ejournal.unsrat.ac.id/>
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi (Edisi revisi)*. Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tambuwun, V. M., Pangemanan, F. N., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas teknologi informasi pemerintahan berbasis elektronik di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Utara. *Governance*, (Volumenomor TBD). Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Wali Kota Manado Nomor 11
Tahun 2022 tentang
Penyelenggaraan Layanan
Manado Hub.

Peraturan Wali Kota Manado Nomor 51
Tahun 2022 tentang Kedudukan,
Susunan Organisasi, Tugas dan
Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat
Daerah

