

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KAWENG MASSAL DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO**

**Gracia Karolina Teriistalove Babo<sup>1</sup>, Shirley Y.V.I. Goni<sup>2</sup>, Alfon Kimbal<sup>3</sup>**

Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi

Email Korespondensi: karolinateriistalove@gmail.com

Email: shirleygoni@unsrat.ac.id; alfonkimbal@unsrat.ac.id

**ABSTRACT**

This study aims to determine the quality of service of the "Kaweng Massal" program in increasing ownership of population documents of marriage certificates at the Population and Civil Registration Service of Manado City. The "Kaweng Massal" program is part of the Capil PDKT which is a ball-picking program where the Population and Civil Registration Service of Manado City takes the initiative to directly provide population services to the community. Kaweng itself in Manadonese means married, while Massal means involving a large number of people. Data were obtained through interviews from various backgrounds, namely employees of the Dukcapil Service of Manado City, Religious Figures and Community participants of the mass kaweng, who were selected using a purposive sampling technique. The findings of the study indicate that the Quality of Service of the Kaweng Massal Program in Manado City in terms of responsiveness or Responsiveness, responsibility or responsibility and accountability can be said to be quite good. The mass marriage program service shows a fairly good level of responsiveness, where officers provide information and assistance quickly to prospective participants. Institutionally, there was an increase from 2023 to 2024 related to marriage registration and an increase in the number of participants in the 'kaweng massal' program in Manado City.

**Keywords:** Service Quality, Kaweng Massal, Manado City.

**ABSTRAK**

Studi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan program "Kaweng Massal" dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan akta perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Program "Kaweng Massal" ini bagian dari Capil PDKT yang merupakan program jemput bola dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado berinisiatif untuk turun langsung memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Kaweng sendiri dalam Bahasa Manado berarti menikah, sedangkan Massal artinya mengikutsertakan orang dalam jumlah yang banyak. Data diperoleh melalui wawancara dari berbagai latar belakang yakni pegawai dinas Dukcapil Kota Manado, Tokoh Agama dan Masyarakat peserta kaweng massal, yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Program Kaweng Massal di Kota Manado dari aspek daya tanggap atau Responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas dapat dikatakan cukup baik. Pelayanan program nikah massal menunjukkan tingkat daya tanggap yang cukup baik, di mana petugas memberikan informasi dan bantuan secara cepat kepada calon peserta. Secara Lembaga terjadi peningkatan dari tahun 2023 ke 2024 terkait pencatatan perkawinan dan peningkatan jumlah peserta program kaweng massal di Kota Manado

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kaweng Massal, Kota Manado.

## PENDAHULUAN

Perkawinan yang sah harus dilakukan dengan berdasarkan hukum masing-masing agama juga kepercayaannya. Bagi masyarakat yang akan melaksanakan perkawinan secara Islam, maka Pencatatan harus dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA). Kemudian bagi masyarakat yang beragama Nasrani atau agama lainnya, pencatatan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Mengingat sedemikian penting kepemilikan akta perkawinan, maka pemerintah pusat sampai pemerintah daerah, termasuk juga Pemerintah Kota Manado, berupaya semaksimal mungkin agar setiap individu yang telah melangsungkan peristiwa perkawinan dikota Manado tercatat secara sah dan memiliki akta perkawinan.

Fenomena yang ada menunjukkan bahwa pencatatan perkawinan di Kota Manado masih belum maksimal. Dilihat dari rilis data Profil Kependudukan Provinsi Sulawesi Utara sampai dengan Tahun 2024 khususnya Kota Manado, diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Manado yang sudah berstatus menikah adalah sebanyak 223.203, diantaranya sebanyak 165,577 penduduk (74.18%) sudah memiliki akta perkawinan, sementara 57,626 penduduk (25,82%) belum memiliki akta perkawinan. Ini berarti masih ada lebih dari  $\frac{1}{4}$  (seperempat) lebih penduduk dikota Manado yang belum memiliki akta perkawinan.

Menyingkapi tantangan terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kota Manado, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado terus berbenah dalam meningkatkan performa layanannya. Dengan menghadirkan inovasi pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat melalui Capil PDKT (Pelayanan Lebe Dekat Ka Masyarakat), yang dimana salah satu bagian dalam program PDKT ini yaitu program “Kaweng Massal” untuk meningkatkan kepemilikan akta perkawinan. Dengan metode jemput bola sebagai strategi utama dalam pelaksanaan Capil PDKT melalui program “Kaweng Massal” ini bertujuan memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan terkait peristiwa perkawinan dalam sekali pengurusan, sehingga dapat lebih mengefisiensi waktu pelayanan.

Berikut ini adalah data perkawinan yang dilaksanakan di Kota Manado dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1: Data Perkawinan di Kota Manado Tahun 2022-2024**

	Tahun	Jumlah Penerbitan Akta Perkawinan	Tidak Melalui Program Kaweng Massal	Program Kaweng Massal
1	2022	2.406	2.277	129
2	2023	2.318	2.202	116
3	2024	2.392	2.215	177

Sumber: Dinas Dukcapil Kota Manado 2025

Perkawinan melalui program kaweng massal dan pencatatan perkawinan biasa (non program kaweng massal) adalah dua jenis perkawinan dengan perbedaan utama pada jumlah pasangan yang menikah dan cara pelaksanaannya. Kaweng Massal melibatkan banyak pasangan yang menikah secara bersamaan dalam satu waktu dan tempat, sedangkan pencatatan perkawinan biasa hanya melibatkan satu pasangan pada waktu dan tempat yang berbeda. Untuk perkawinan biasa, hanya melibatkan satu pasangan (laki-laki dan perempuan) yang menikah, pencatatan perkawinan dilakukan secara terpisah, satu pasangan satu kali dan dapat dilakukan di Kantor Disdukcapil Kota Manado, digereja atau tempat lain yang sesuai. Sedangkan Kaweng Massal biasanya melibatkan banyak (minimal 3 pasangan) yang menikah dalam waktu dan tempat yang sama yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado, kemudian pencatatan perkawinannya dilakukan secara bergantian oleh satu Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau Pejabat Catatan Sipil untuk semua pasangan. Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan bagi pasangan yang belum memiliki akta perkawinan, serta membantu pasangan-pasangan yang ingin melaksanakan pernikahan secara resmi tanpa terbebani masalah biaya. Karena program kaweng massal diadakan secara gratis untuk masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, di mana informan dalam penelitian ini meliputi pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, Tokoh Agama dan Masyarakat Peserta Program Kaweng Massal dengan jumlah informan sebanyak 13 orang. Informan dalam penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling Dimana Purposive Sampling merupakan teknik pengambilan sampel secara sengaja dimana peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil dengan adanya pertimbangan tertentu atau sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi ke dalam 3 teknik yakni Observasi dengan cara pengamatan kepada objek penelitian untuk memperoleh data-data informasi yang akurat, Wawancara untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dan Dokumentasi untuk penyelidikan yang menggunakan sumber-sumber dokumentasi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi kegiatan observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Reduksi data, yaitu kegiatan penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dari lapangan, Penyajian data, yaitu penulis mengolah data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan Keputusan dan Penarikan kesimpulan, merupakan bagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang lengkap.

## PEMBAHASAN

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga, memenuhi keperluan masyarakat dan berusaha menjaga masyarakat merupakan keutamaan dari organisasi pemerintah. Persepsi kualitas di dalam kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil meliputi faktor-faktor berikut yaitu, pengawasan berlangsung dengan teratur, daya tanggap pegawai, responsibilitas dan akuntabilitas dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini membahas khusus pelayanan program kaweng massal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado:

### 1. Daya Tanggap

Responsivitas atau daya tanggap aparatur sipil terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan suatu bentuk pelaksanaan fungsi akuntabilitas memperbaiki kinerja memiliki Tujuan utama yakni untuk memperbaiki kinerja PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pendekatan akuntabilitas yang bersifat proaktif (proactive accountability), akuntabilitas dimaknai sebagai sebuah hubungan dan proses yang direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal, penempatan sumber daya yang tepat, dan evaluasi kinerja. Dalam hal ini proses setiap individu/kelompok/institusi akan diminta pertanggungjawaban secara aktif yang terlibat dalam proses evaluasi dan berfokus peningkatan kinerja.

Pada bagian ini disesuaikan dengan pelaksanaan program kaweng massal dapat dilihat akuntabilitas pada program ini dibagi 2 yakni akuntabilitas Organisasi dan Akuntabilitas Individu. Akuntabilitas Organisasi akuntabilitas organisasi mengacu pada hasil pelaporan kinerja yang telah dicapai, baik pelaporan yang dilakukan oleh individu terhadap organisasi/institusi maupun kinerja organisasi kepada stakeholders lainnya, sedangkan Akuntabilitas individu mengacu pada hubungan antara individu dan lingkungan kerjanya, yaitu antara PNS dengan instansinya sebagai pemberi kewenangan. Pemberi kewenangan bertanggung jawab untuk memberikan arahan yang memadai, bimbingan, dan sumber daya serta menghilangkan hambatan kinerja, sedangkan PNS sebagai aparatur negara bertanggung jawab untuk memenuhi tanggung jawabnya. Pertanyaan penting yang digunakan untuk melihat tingkat akuntabilitas

individu seorang PNS adalah apakah individu mampu untuk mengatakan “Ini adalah tindakan yang telah saya lakukan, dan ini adalah apa yang akan saya lakukan untuk membuatnya menjadi lebih baik”.

Dari hasil penelitian terkait akuntabilitas baik secara lembaga yakni dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado maupun secara individu pegawai dapat dikatakan baik dari sisi keduanya, dari segi kelembagaan dapat dilihat dari pernyataan informan dari Dinas Dukcapil Kota Manado disesuaikan dengan dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado tahun 2024 dimana terjadi peningkatan pelayanan dari aspek pencatatan perkawinan dari tahun 2023 yang hanya 2318 dan 2024 menjadi 2392, sedangkan data peserta kaweng massal juga meningkat dari tahun 2023 sebanyak 116 pasangan menjadi 177 pasangan pada tahun 2024. Dari akuntabilitas secara individu dapat dilihat dari informasi yang diberikan masyarakat melalui proses wawancara dimana rata-rata informan merasa puas dengan kinerja individu pegawai dinas Dukcapil Kota Manadosinya sebagai pelaksana kegiatan pembangunan dan pelayanan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik sangat terikat dengan prinsip, aturan dan prosedur yang mengikat.

Dalam program kaweng massal yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, daya tanggap pegawai sangat penting dan dibutuhkan mengingat, program kaweng massal kebanyakan diikuti oleh pasangan yang sudah tidak muda lagi dan membutuhkan arahan, bimbingan dan bantuan, kebanyakan mereka juga sulit melengkapi berkas, mengerti akan prosedur yang dijelaskan oleh sebab itu daya tanggap yang cepat oleh pegawai dibutuhkan dalam program kaweng massal ini.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado telah melaksanakan tugasnya secara baik, berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Dapat dilihat dari yang pertama nomor handphone/ WA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado tersedia bagi publik sehingga masyarakat dengan bebas dapat berkomunikasi langsung dengan pegawai baik pada jam kerja maupun tidak dalam jam kerja, kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado membuka komunikasi lewat email, whatsapp, dan juga bersosialisasi lewat radio daerah.

Beberapa kendala menurut informan Masyarakat dalam daya tanggap pegawai adalah beberapa mengalami kelambatan dalam respon melalui via whatsapp dan telepon, beberapa mengeluh lambat dan kurang respon, namun hal itu disebabkan karena banyaknya pekerjaan dilapangan yang dikerjakan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan dari data sekunder yang peneliti dapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado terkait daya tanggap dinas dalam penyelenggaraan program Kaweng Massal, peneliti menyimpulkan bahwa daya tanggap dinas sudah baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan Masyarakat yang merasa puas dengan respon pegawai meskipun masih terkendala laporan lambat dalam respon dinas melalui via Whatsapp, namun dilapangan semuanya merasa puas akan pelayanan dan respon yang diberikan oleh pegawai, selain itu data menunjukkan bahwa dari 15 kabupaten/ kota di Sulawesi Utara, Kota Manado menempati peringkat 3 tertinggi presentasi kepemilikan akta perkawinan masyarakatnya. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap dinas dan pegawai dinas dalam pelayanan pencatatan perkawinan cukup baik.

## 2. Responsibilitas

Menurut Azheri, responsibilitas adalah hal yang dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan, dan kecakapan. Kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang ditimbulkan.

Prosedur pelayanan yang berkenaan dengan program kaweng massal di kota manado bagaimana sebuah aturan yang telah ditetapkan sebelumnya sudah berhasil dijalankan ataupun diterapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan serta menunjukkan bahwa prosedur pelayanan tersebut berjalan dengan lancar dan baik yang diselenggarakan oleh pihak instansi penyelenggara pelayanan program Kaweng Massal maupun

pihak masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Terjalannya kerjasama yang baik antara pihak penyelenggara dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan serta terselenggaranya pelayanan ini juga menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bentuk responsibilitas dinas Dukcapil Kota Manado dalam penyelenggaraan Program Kaweng Massal dengan jaminan kekuatan hukum bagi calon peserta yang sudah dikoordinasikan dengan pihak terkait seperti kelurahan dan KUA dan Gereja. Program ini juga memang bertujuan memberikan legalitas bagi pasangan secara sah secara hukum positif yang ada di Indonesia. Dari hasil wawancara para informan masyarakat memuji kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado khususnya pada bagian responsibilitas atau tanggungjawab pekerjaan.

Responsibilitas adalah gambaran kualitas pelayanan public dengan pertanggungjawaban terhadap indikator masing-masing pelayanan sehingga harus ada kesanggupan dari pemberi layanan untuk menetapkan suatu perbuatan kesanggupan untuk menerima resiko dari suatu perbuatan. , responsibilitas juga merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam artian responsibilitas menjelaskan apakah birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisi.

Dari hasil penelitian tentang responsibilitas lembaga dalam penyelenggaraan program kaweng masaal yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat bahwa bagian ini dikatakan cukup baik, dimana rata-rata informan puas dengan kinerja pegawai serta para pegawai tampak begitu memahami tugas dan pokok masing-masing bagian sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan dengan baik

### 3. Akuntabilitas

Akuntabilitas memperbaiki kinerja memiliki Tujuan utama yakni untuk memperbaiki kinerja PNS dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pendekatan akuntabilitas yang bersifat proaktif (proactive accountability), akuntabilitas dimaknai sebagai sebuah hubungan dan proses yang direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal, penempatan sumber daya yang tepat, dan evaluasi kinerja. Dalam hal ini proses setiap individu/kelompok/institusi akan diminta pertanggungjawaban secara aktif yang terlibat dalam proses evaluasi dan berfokus peningkatan kinerja.

Pada bagian ini disesuaikan dengan pelaksanaan program kaweng massal dapat dilihat akuntabilitas pada program ini dibagi 2 yakni akuntabilitas Organisasi dan Akuntabilitas Individu. Akuntabilitas Organisasi Akuntabilitas organisasi mengacu pada hasil pelaporan kinerja yang telah dicapai, baik pelaporan yang dilakukan oleh individu terhadap organisasi/institusi maupun kinerja organisasi kepada stakeholders lainnya, sedangkan Akuntabilitas individu mengacu pada hubungan antara individu dan lingkungan kerjanya, yaitu antara PNS dengan instansinya sebagai pemberi kewenangan. Pemberi kewenangan bertanggung jawab untuk memberikan arahan yang memadai, bimbingan, dan sumber daya serta menghilangkan hambatan kinerja, sedangkan PNS sebagai aparatur negara bertanggung jawab untuk memenuhi tanggung jawabnya. Pertanyaan penting yang digunakan untuk melihat tingkat akuntabilitas individu seorang PNS adalah apakah individu mampu untuk mengatakan “Ini adalah tindakan yang telah saya lakukan, dan ini adalah apa yang akan saya lakukan untuk membuatnya menjadi lebih baik”.

Dari hasil penelitian terkait akuntabilitas baik secara lembaga yakni dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado maupun secara individu pegawai dapat dikatakan baik dari sisi keduanya, dari segi kelembagaan dapat dilihat dari pernyataan informan dari Dinas Dukcapil Kota Manado disesuaikan dengan dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado tahun 2024 dimana terjadi peningkatan pelayanan dari aspek pencatatan perkawinan dari tahun 2023 yang hanya 2318 dan 2024 menjadi 2392, sedangkan data peserta kaweng massal juga meningkat dari tahun 2023 sebanyak 116 pasangan menjadi 177 pasangan pada tahun 2024.

Dari akuntabilitas secara individu dapat dilihat dari informasi yang diberikan masyarakat melalui proses wawancara dimana rata-rata informan merasa puas dengan kinerja individu pegawai dinas Dukcapil Kota Manado.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado melalui program Kaweng Massal sudah baik, dari 3 indikator yang digunakan, ketiga-tiganya menunjukkan hasil yang positif, meskipun masih terdapat beberapa kendala terkait keterbatasan sumber daya yang menyebabkan keterlambatan dalam beberapa tahap pelayanan. Akan tetapi, terdapat kebutuhan peningkatan pelatihan untuk memastikan semua petugas memahami prosedur dan tanggung jawab secara menyeluruh. Pentingnya peningkatan daya tanggap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan mengadakan pelatihan rutin bagi petugas agar mereka lebih memahami aspek teknis dan etika pelayanan sehingga dapat memberikan respons yang lebih cepat dan bertanggung jawab dan Perlu adanya pengembangan sistem informasi digital atau layanan online yang memudahkan calon peserta dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan tanpa harus datang langsung, sehingga meningkatkan daya tanggap pelayanan.

## REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asnawi, Natsir. (2020). *Hukum Harta Bersama Kajian Perbandingan Hukum, Telaah Noma, Yurisprudensi, dan Pembaruan Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Barata, A.A, 2015, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Hayat, 2017, *Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Amelia.
- Khairuddin. 2012, *Perencanaan Kota Indonesia, Konsep Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Lukman, 2011. *Kualitas Pelayanan Jilid ke 8*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Nazir, Mohammad, 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oemar, Moechthar. 2017. *Dasar-Dasar Teknik Pembuatan Akta*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Pasalong, 2010, *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Bogor: Gailia Indonesia.
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Putra, Teddy M. 2019. *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sedarmayanti., 2006, *Good Governance (Pemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Bandung, Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soemartono, Hendrastuti, Sri. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Mandiri Provesi.
- Sore, Sobirin, 2017. *Kebijakan Publik*. Surakarta: CV. Sah Media.
- Sugiarto, 2008. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandly, 2012. *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Wyckof, 2014, *Managing Services Companies: Strategies for Succes*, England, Addison Wesley, Publishing. Jakarta: Gramedia.

# GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 12 Nomor 1 September 2025

- Alfon Kimbal, Sarah Sambiran, Praisyy Sekeon. 2022. Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Manado). *Jurnal Governance*. Volume 2 (1).
- Goni, Shirley Y.V.I. 2015. Komitmen Unit Pelaksana Teknis Daerah Kota Manado Pada Penanganan Keluhan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Sosiohumaniora*. Volume 18 (3), 193-197.
- Friska Adrian, Frans Singkoh, Stefanus Sampe. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan di Pulau Marore (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. Volume 2 (5), 1-10,
- Masrin. 2013. Studi tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Pemerintahan Integratif*. Volume 1(1), 68-81
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Asas Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB).
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Manado Nomor 03 Tahun 2006 tentang Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil
- Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado Tipe A

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

87

