

# STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

Novella Ihalauw  
NPP. 29.1902

*Asdaf Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat  
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: novellaihalauw890@gmail.com

## ABSTRACT

The author focuses on the problem pandemic *Covid-19*, making the government have to play an active role in issuing policies that can help in every public sector. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the service for making e-KTP during the covid-19 pandemic in Manokwari Regency and the inhibiting factors and strategies carried out by Disdukcapil in improving services for making e-KTP during the covid-19 pandemic. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis of the Strategy theory of Hubeis and Mukhmad Najib. Data collection techniques using in-depth interviews (10 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** The internet network and servers are still less stable in the process of inputting and downloading data related to the population database. **Conclusion:** That the strategy in increasing ownership of e-KTP is good, but the service is still offline and requires new innovations to support services. As for some of the obstacles that occur, namely the lack of socialization, lack of infrastructure in the form of internet networks and existing apparatus resources. The suggestion from the author is that the Department of Population and Civil Registration of Manokwari Regency takes advantage of the strengths and opportunities as well as overcomes the weaknesses and threats they have and immediately implements a strategy with the priorities listed by the author.

**Keywords:** Strategy, Online Service, Covid-19, KTP-el

## ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan adanya pandemi *covid-19* ini, membuat pemerintah harus berperan aktif untuk mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang dapat membantu di setiap sektor publik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pelayanan pembuatan KTP-el pada masa pandemi covid-19 di Kabupaten Manokwari dan faktor penghambat serta strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan pembuatan KTP-el pada masa pandemi covid-19. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori Strategi dari Hubeis dan Mukhmad Najib. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (10 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Masih kurang stabilnya jaringan internet dan server dalam proses penginputan dan unduhan data yang

terkait dengan database penduduk. **Kesimpulan:** Bahwa strategi dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el sudah baik, akan tetapi pelayanannya masih secara offline dan membutuhkan inovasi-inovasi yang baru untuk menunjang pelayanan. Adapun beberapa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sosialisasi, kurangnya sarana prasarana berupa jaringan internet dan sumber daya aparatur yang ada. Adapun saran dari penulis agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari memanfaatkan kekuatan dan peluang serta menanggulangi kelemahan dan ancaman yang dimiliki dan segera melakukan strategi dengan prioritas yang telah diurutkan oleh penulis.

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan Secara Online, Covid-19, KTP-el

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah mempunyai beberapa fungsi dalam menjalankan suatu pemerintahan yaitu pemberdayaan, pengaturan, pengembangan, perlindungan dan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik yang prima bagi semua kalangan masyarakat harus berdasarkan undang-undang yang berlaku, sehingga pelayanan yang diterima berupa barang, jasa dan pelayanan administrasi dapat maksimal. Pelayanan adalah upaya yang dilaksanakan pemerintah dalam memberikan kepuasan bagi masyarakat. Dengan adanya pelayanan ini, pemerintah mempunyai peran lebih agar dapat menyediakan pelayanan secara maksimal, adapun bentuk pelayanannya yaitu pelayanan barang pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Pemerintah memiliki tugas baru untuk bekerja lebih keras dalam menciptakan kepercayaan publik agar masyarakat bisa menerima pelayanan tersebut dan bisa menumbuhkan rasa percaya kepada pemerintah. Dalam memberikan pelayanan juga pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan yang dibagikan juga bisa memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik yang disediakan pemerintah bagi masyarakat yaitu administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pendataan dan penerbitan dalam dokumen dan data kependudukan. Untuk memberikan pelayanan secara berkualitas, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang baik kepada masyarakat, agar yang menerima pelayanan dapat menikmatinya. Inovasi yang ada di sektor publik sangat dibutuhkan agar bisa membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu upaya agar meningkatkan cara kerja pelayanan publik yaitu dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya pemanfaatan menggunakan teknologi dapat membantu dan mempermudah pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan data secara cepat, efektif dan efisien sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan cepat.

Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil harus dilakukan secara efisien dan responsif yaitu pelayanan yang bisa memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, namun hasil yang diterima maksimal dan setara dengan kebutuhannya. Pelayanan yang disediakan pemerintah untuk masyarakat dapat dilaksanakan jika masyarakat ikut berperan aktif dalam sistem pelayanan yang sudah disediakan pemerintah. Sebagian masyarakat sering tidak mengikuti sistem pelayanan yang telah diatur oleh pemerintah, namun mereka menginginkan pelayanan yang cepat sehingga masyarakat sering menggunakan cara-cara yang mengarah kepada tindakan Korupsi, Kolusi dan



Nepotisme (KKN). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari merupakan suatu unsur pengelola pelayanan publik bidang administrasi di bawah naungan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Berdasarkan *database* di Badan Pusat Statistik Kabupaten Manokwari pada tahun 2019 melaporkan berjumlah 188.932 jiwa pada tahun 2020 berjumlah 192.663 jiwa. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan dokumen kependudukan yang dimiliki oleh setiap warga negara dan berfungsi sebagai identitas diri. KTP-el sendiri memuat berbagai informasi kependudukan seseorang yang bisa berupa NIK, nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, agama, status perkawinan, pekerjaan, kewarganegaraan, berlakunya KTP, pas foto, tempat dan tanggal diterbitkannya Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta tanda tangan. Era virus *Covid-19* yang ada di Kabupaten manokwari kian meningkat, hal ini tidak mengubah sistem pelayanan yang ada di dukcapil manokwari dimana pelayanannya masih secara offline dan manual. Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el juga masih secara manual dimana masyarakat datang secara langsung atau bertatap muka padahal pada masa pandemi *covid-19* seharusnya pemerintah mengeluarkan kebijakan yang bisa membantu masyarakat akan tetapi tidak ada perhatian khusus dari pemerintah untuk mengatasi masalah ini.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Permasalahan yang berkaitan dengan strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat yaitu sering terjadi kerusakan sistem pada saat melakukan perekaman dan pencetakan KTP-el yang diakibatkan karena jaringan yang belum memadai. Hal yang juga menjadi masalah yaitu keterlambatan dropping blangko KTP-el dari pusat, sehingga menimbulkan oknum-oknum yang memanfaatkan hal tersebut untuk melakukan percaloan atau jasa yang bersedia mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam waktu yang singkat, dalam memberikan pelayanannya juga prosedur yang diberikan masih berbelit-belit, serta belum adanya inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan di masa Pandemi Covid-19.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19. Penelitian Yayat Rukayat berjudul *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*, menemukan bahwasannya pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan masih belum efektif dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai, kurangnya tenaga pegawai dan juga pekerjaan pegawai yang belum terlaksana dengan baik dalam penataan arsip di ruang pelayanan.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Nur Syarifah yang berjudul *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat kendala di bagian sarana dan prasarana yang belum memadai, dan juga kurangnya blangko sehingga dalam penerbitan dokumen kependudukan untuk menyelesaikannya dapat memakan waktu berbulan-bulan. Serta belum adanya lahan khusus untuk meletakkan kendaraan.

Penelitian berikutnya yaitu dari Charis Christiani yang berjudul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (studi kasus di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora)* yang berkesimpulan bahwasannya semakin berkembangnya teknologi di masyarakat mengharuskan semua kantor harus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apalagi di saat pandemi ini, sehingga itu menjadi tantangan bagi penyelenggara pelayanan.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana objek yang diteliti oleh penulis yaitu E-KTP. Berbeda dari Yayat Rukayat, Nur Syahirah dan Charis Christiani. Selain itu strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19 ini juga sangat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen KTP nya tanpa harus datang ke tempat untuk mencegah penularan virus Covid-19. Selain itu program ini merupakan inovasi baru yang diciptakan pemerintah untuk mempermudah sekaligus menguntungkan masyarakat ataupun pemerintah.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19 serta untuk mengetahui dan menganalisis terkait dengan hambatan serta strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan program E-KTP tersebut.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19 ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Penduduk, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Petugas Operasional Pelayanan dan masyarakat (sebanyak lima).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19 menggunakan teori dari Hubeis & Mukhmad Najib. Teori tersebut memiliki 4 indikator dalam mengukur strategi yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, ancaman. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :



### **3.1. Kekuatan**

Pelayanan KTP-el yang sekarang sudah sangat baik, karena pelayanannya sekarang bisa dilakukan secara cepat dan kami dapat menerima KTP yang sudah jadi dalam hari itu juga. Adapun kendala yang sering dihadapi masyarakat yaitu belum mengetahui SOP dalam pembuatan KTP sehingga masih bingung dan masih belum tau persyaratan apa yang harus di bawah dalam mengurus KTP. Untuk itu seharusnya kantor capil menyediakan petugas yang ada di bagian lobby untuk mengarahkan dan memberitahu masyarakat sebelum melaksanakan perekaman KTP-el dan pada saat ingin membuat KTP-el. Reputasi merupakan suatu tanggapan yang diberikan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Reputasi sendiri tidak bisa diperoleh dalam waktu yang singkat akan tetapi membutuhkan proses yang lama untuk bisa mengetahui perkembangan pelayanan yang selama ini sudah disediakan kepada masyarakat sudah baik atau belum. Selain itu Peningkatan Kerjasama merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh disdukcapil kabupaten manokwari dengan instansi-instansi maupun organisasi untuk membantu serta meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

### **3.2 Kelemahan**

Pelayanan yang disediakan di disdukcapil manokwari sering mengalami masalah seperti gangguan jaringan internet atau gangguan server. kelemahan dari pelayanan KTP-el ini adalah masih memiliki gangguan jaringan dan jumlah pegawai yang masih sedikit dan juga yang belum memiliki keahlian dalam mengoperasikan komputer serta sarana prasarana yang terbatas. Seperti misalnya kelengkapan produk yang dimiliki Dinas tersebut sangatlah kurang. Selain dari pada itu, di bagian alat pencetak KTP masih sangat sedikit. Hal ini juga menjadi kendala sehingga masyarakat yang ingin mencetak KTP harus menunggu lama. Untuk itu hal tersebut harus diatasi oleh kantor capil untuk menambah sarana prasarana yang di kantor capil.

### **3.3 Peluang**

Masa pandemi bukan menjadi masalah bagi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. akan tetapi masa pandemi ini mendorong peningkatan penggunaan layanan yang ada untuk memunculkan ide-ide baru yang dapat membantu masyarakat. Peluang (*opportunities*) yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari yaitu adanya kepedulian dan dukungan penuh dari pemerintah Kabupaten Manokwari mengenai peningkatan kepemilikan KTP-el bagi masyarakat kabupaten manokwari, tidak hanya itu saja telah timbulnya komitmen Pemerintah Pusat dan Daerah, adanya dukungan manajemen dan teknis lainnya dari Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adanya keterlibatan dari jajaran *Stakeholder*, hubungan koordinasi yang baik dengan Distrik, kelurahan, RT/RW dalam mensosialisasikan pentingnya KTP-el di seluruh kalangan masyarakat Kabupaten Manokwari.

Dengan adanya kondisi pandemi covid-19 pemerintah mengeluarkan peraturan dimana seluruh masyarakat yang harus mematuhi protokol kesehatan dan juga mengurangi setiap aktivitas yang ada diluar rumah. Itu sebabnya, disdukcapil kabupaten manokwari harus lebih siap dalam menghadapi hal tersebut dengan membuat inovasi-inovasi yang bisa memanfaatkan teknologi yang ada agar menunjang setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi yang dilakukan dukcapil sekarang memang sudah sangat membantu masyarakat seperti pelayanan yang hanya dilakukan oleh salah satu operator dan bisa mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat, akan tetapi kekurangan dari inovasi ini yaitu masyarakat masih harus tetap datang ke kantor capil.

### **3.4 Ancaman**

Selain peluang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari sebaiknya menanggulangi ancaman yang ada. Namun kenyataannya bahwa belum adanya inovasi KTP-el secara online yang bisa diakses masyarakat bukan hanya melalui sistem SIAK nya saja serta jaringan internet yang juga menjadi ancaman dalam pelayanan penerbitan dokumen khususnya KTP-el. Selanjutnya Masyarakat yang ada di Kabupaten manokwari masih banyak yang belum memiliki tingkat pemahaman dan kesadaran dalam mengurus KTP-el. Hal ini disebabkan karena pemikiran-pemikiran kedaerahan yang menganggap bahwa mengurus KTP-el bukan suatu kewajiban. Padahal sekarang untuk mencari pekerjaan, melakukan perpindahan tempat dengan naik pesawat semua membutuhkan KTP. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah kartu penduduk yang dilengkapi *chip* merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP-el merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian, baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada data kependudukan nasional. Penerapan program KTP-El dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP atau memiliki KTP ganda. Hal ini disebabkan karena belum adanya basis data terpadu yang mengumpulkan data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang kurang jujur untuk melakukan tindakan tertentu yang negatif, misalnya menggandakan KTP dengan tujuan menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh kota, menyembunyikan identitas asli seseorang dan tindak kejahatan lainnya. KTP-el wajib dimiliki semua penduduk Indonesia yang sudah berumur 17 tahun keatas atau berumur di bawah 17 tahun tetapi sudah menikah atau sudah pernah menikah.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelayanan administrasi Kependudukan pada masa pandemi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari khususnya dalam pelayanan KTP-el sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan. Hal ini ditunjang melalui pelayanan yang baru diterapkan pada bulan oktober tahun 2021 mengenai sistem pelayanan yang sudah online dan menerapkan satu orang operator yang bisa mengoperasikan sistem adminduk tanpa harus membuka pelayanan secara perbidang-bidang, walaupun pada saat masa pandemi covid-19 pelayanan KTP-el mengalami peningkatan.

Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Yayat Rukayat (Yayat Rukayat, 2017), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu Belum memadainya sarana dan prasarana yang ada untuk menjadi penunjang dan pendukung proses pelayanan (Kurangnyanya Sarana



dan Prasarana Dinas). Selain itu, fokus penelitian ini adalah strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat dimana penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada tidak seperti temuan dari Nur Syahirah (Nur Syahirah, 2020).

Penelitian ini juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu program ini masih belum sepenuhnya bersifat online dikarenakan masyarakat masih harus melakukan tukar berkas yang dilakukan di kecamatan atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari dan tidak menggunakan pelayanan antar atau jemput dokumen seperti temuan Charis Christiani (Charis Christiani, 2020).

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan hambatan sumber daya manusia dalam hal ini jumlah personal dalam lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil khususnya di bagian pendaftaran penduduk Kabupaten Manokwari jauh dari kata cukup atau masih kurang. Selain itu Belum memadainya sarana dan prasarana yang ada untuk menjadi penunjang dan pendukung proses pelayanan (Kurangnyanya Sarana dan Prasarana Dinas). Selain sarana dan prasarana Jaringan dan server yang sering mengalami gangguan (*error*) ketika akan melakukan penginputan data dan download database kependudukan. Hambatan lain juga ditemukan dalam penelitian ini yaitu Perilaku dari masyarakat yang pada umumnya masih Apatis dan acuh tak acuh dengan tertib administrasi kependudukan yang dalam hal ini pembuatan KTP-el. Khususnya bagi masyarakat kabupaten yang memiliki tempat tinggal yang jauh pasti memiliki banyak kendala seperti tidak memiliki kendaraan dan banyak mengeluarkan biaya sehingga hal tersebut memacu masyarakat untuk tidak melakukan pendataan KTP-el. Belum adanya inovasi KTP-el secara online yang disediakan oleh disdukcapil Kabupaten Manokwari dimana masyarakat bisa mengakses dan tidak perlu datang ke kantor capil.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa strategi dalam meningkatkan kepemilikan KTP-el sudah baik, akan tetapi pelayanannya masih secara offline dan membutuhkan inovasi-inovasi yang baru untuk menunjang pelayanan. Adapun beberapa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sosialisasi, kurangnya sarana prasarana berupa jaringan internet dan sumber daya aparatur yang ada. Adapun saran dari penulis agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari memanfaatkan kekuatan dan peluang serta menanggulangi kelemahan dan ancaman yang dimiliki dan segera melakukan strategi dengan prioritas yang telah diurutkan oleh penulis.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Hubeis dan Mukhmad Najib.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan strategi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi Covid-19 untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- David, Fred R. 2011. *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Heene, Aime, dkk. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Hubeis, Musa dan Mukhamad Najib. 2014. *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: Gramedia
- Hutasoit, Imelda. 2017. *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Bandung: Alfabeta
- Munir, R. dan Budiarto. 1983. *Teori-Teori Kependudukan*. Jakarta: PT. Bina Aksara
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2015. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Winarsih, Atik Seot. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Soemartono, Triyuni dan Sri Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.