

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI STRATEGI  
PENINGKATAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA  
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Menenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

**SATRIYO CAHYO UTOMO**

**NBI 1111800122**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2022**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI STRATEGI  
PENINGKATAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA**

**(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

**Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Menenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

**SATRIYO CAHYO UTOMO**

**NBI 1111800122**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA**

**2022**



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Satriyo Cahyo Utomo

NPM : 1111800122

Judul : Implementasi Manajemen Kinerja Administrasi Kependudukan  
Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia (Studi di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

Surabaya, 23 Desember 2022

Mengetahui,

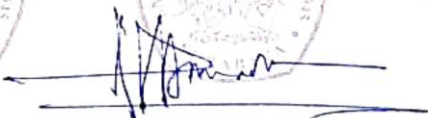
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,

Dosen pembimbing

  
Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P  
NPP.20120.870103

  
Prof. Dr. Arief Darmawan, SU  
NPP. 20110.91.0215

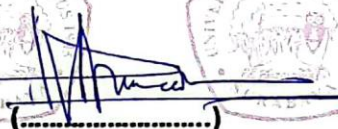
## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Desember 2022

Dewan Penguji :

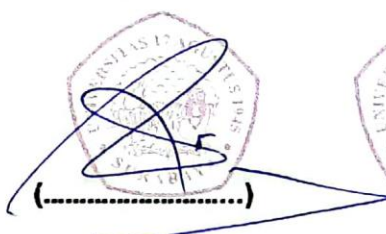
1. Ketua

**Prof. Dr. Arief Darmawan, SU**



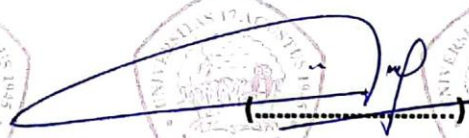
2. Anggota I

**Drs. Radjikan, M.SI**



3. Anggota II

**Kusnan, S.AP., M.KP**



Mengesahkan,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP.20120.870103**



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Satriyo Cahyo Utomo

NPM : 1111800122

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Kinerja Administrasi  
Kependudukan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia  
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat merupakan benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk meraih gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 23 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



(Satriyo Cahyo Utomo)



U N I V E R S I T A S  
17 AGUSTUS 1945  
S U R A B A Y A

**BADAN PERPUSTAKAAN**

Jl. Semolowaru 45 SurabayaTlp.

031 0593 1800(ex.311)

Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYAILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Satriyo Cahyo Utomo  
NBI : 1111800122  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk  
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-  
Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

**“Implementasi Manajemen Kinerja Administrasi Kependudukan  
Sebagai Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia (Studi di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive  
Royalty-FreeRight*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan,  
mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat,  
mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 23 Desember 2022

Yang Menyatakan,



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar penulis yang telah senantiasa memberikan dukungan moral dan doa agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap civitas akademika kampus Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, seluruh jajaran staf pengajar, karyawan serta seluruh mahasiswa fakultas ilmu sosial dan politik semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dosen pembimbing yaitu Bapak Prof. Dr. Arief Darmawan, SU dan Bapak Drs. Supri Hartono, MS yang telah mengarahkan dan membimbing pada penulisan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah membantu dan mempermudah dalam pengambilan data pada skripsi ini.
5. Teman-teman penulis baik itu teman angkatan, adik kelas, kakak kelas, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, maupun teman-teman diluar universitas yang juga memberikan semangat dan arahan selama menulis skripsi.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Satriyo Cahyo Utomo  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat dan Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Maret 2000  
Alamat : Karangrejo 8/27  
E-Mail : [satriyocahyo.utomo28@gmail.com](mailto:satriyocahyo.utomo28@gmail.com)  
Nomor Telepon/HP : 085238458213

### B. Riwayat Pendidikan

SDN 1 Tropodo : 2006 – 2012  
SMPN 1 Waru : 2012 – 2015  
SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya : 2015 -2018  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya : 2018 – Sekarang

### C. Kegiatan Kemahasiswaan Yang Sedang/Pernah Diikuti

- Anggota Divisi Penelitian dan Pengembangan Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMANATA) 2018 di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Koordinator Divisi Penelitian dan Pengembangan Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMANATA) 2020 di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



## SUMMARY

Satriyo Cahyo Utomo, 2022, *Implementation of Population Administration Performance Management as a Strategy to Improve the Quality of Human Resources (Study at the Surabaya City Population and Civil Registration Office)*  
Prof. Dr. Arief Darmawan, SU

---

*Performance management is a sequential action that begins with a performance planning, performance review, performance appraisal and evaluation in managing performance-oriented resources by creating a vision and mission to achieve the goals of organization that have been set. The performance management components implemented by the Surabaya Population and Civil Service include performance planning, performance measurement, performance reporting and internal performance accountability. This research is a descriptive research with a qualitative approach with 2 (two) research focuses, namely 1) How to implement population administration performance management as a strategy to improve the quality of human resources at the Surabaya City Population and Civil Registration Service, 2) What are the inhibiting factors in the implementation of population administration performance management as a strategy to improve the quality of human resources at the Population and Civil Registration Office of the City Surabaya. Data obtained from the results of interviews, observations and documentation at the research site. Activities in data analysis are carried out by means of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that the performance management of the Surabaya City Population and Civil Registration Service sourced from performance management components that include performance planning, performance measurement, performance reporting and performance accountability reviews have been carried out properly. This is evidenced in the acquisition of evaluation results that the performance management of the Surabaya City Disdukcapil is included in the AA category (very satisfactory) and there are 2 inhibiting factors in the application of management, namely not interpreting some elements of performance evaluation, the advantages of implementing performance management are not understood by subordinates due to lack of socialization about the importance of the practice.*

**KEYWORDS: PERFORMANCE MANAGEMENT, STAGES OF PERFORMANCE MANAGEMENT, INHIBITING FACTORS**

## RINGKASAN

Satriyo Cahyo Utomo, 2022, *Implementasi Manajemen Kinerja Administrasi Kependudukan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)* Prof. Dr. Arief Darmawan, SU

---

Manajemen kinerja adalah suatu tindakan berurutan yang diawali dengan suatu perencanaan kinerja, peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan evaluasi dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja dengan menciptakan visi misi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Komponen manajemen kinerja yang diterapkan Dinas Kependudukan dan catataan Sipil Kota Surabaya meliputi perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja dan evaluasi akuntabiiltas kinerja internal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan 2 (dua) fokus penelitian yaitu 1) Bagaimana implementasi manajemen kinerja administrasi kependudukan sebagai strategi peningkatan mutu sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, 2) Apa saja faktor penghambat dalam implementasi manajemen kinerja administrasi kependudukan sebagai strategi peningkatan mutu sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di lokasi penelitian. Aktivitas dalam analisis data yang dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya bersumber komponen manajemen kinerja yang mencakup perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja dan review akuntabiiltas kinerja sudah terlaksan dengan baik. Hal ini dibuktikan dalam perolehan hasil evaluasi yang manajemen kinerja Disdukcapil Kota Surabaya termasuk kategori AA (memuaskan sekali) serta Terdapat 2 faktor penghambat dalam penerapan manajemen yaitu belum menginterpretasikan beberapa elemen evaluasi kinerja, keuntungan menerapkan manajemen kinerja tidak dipahami oleh bawahan karena kurangnya sosialisasi tentang pentingnya praktik tersebut.

**KATA KUNCI: MANAJEMEN KINERJA, TAHAPAN MANAJEMEN KINERJA, FAKTOR PENGHAMBAT**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Manajemen Kinerja Administrasi Kependudukan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya) sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan proposal ini lebih bermanfaat. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi hingga menyelesaikan bimbingan.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tercinta.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Agung Pudjianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Anggraeny Puspaningtyas S.AP,.M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
6. Bapak Prof. Dr. Arief Darmawan, SU selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Supri Hartono, MS selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalamannya kepada peneliti sehingga bisa mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan berguna bagi masyarakat sekitar.
9. Para pegawai dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
10. Kedua Orang Tua yang telah memberi do'a restu serta selalu mendukung dan berkorban dengan memberikan yang terbaik untuk peneliti terus melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi.



Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Surabaya, 23 Desember 2022

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above the word 'Penulis'.

Penulis

## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIYAWAT HIDUP.....	viii
SUMMARY .....	ix
RINGKASAN .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I.PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Manajemen Kinerja .....	9
2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Kinerja .....	10
2.2.3 Tujuan Manajemen Kinerja.....	11
2.2.4 Teori Deming Manajemen Kinerja.....	11
2.3 Kerangka Konseptual .....	13
BAB III. METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Jenis Penelitian .....	14
3.2 Fokus Penelitian .....	14
3.3 Lokasi Penelitian.....	15
3.4 Sumber Data.....	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.6 Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	20
4.1 Hasil Temuan .....	20

4.1.1 Manajemen Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	20
4.1.2 Faktor Penghambat.....	25
4.2 Pembahasan.....	25
4.2.1 Manajemen Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	25
4.2.2 Faktor Penghambat.....	36
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>37</b>
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>40</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 4.2.1 Indikator kinerja utama (IKU) .....	28
Tabel 4.2.2 Skala Pengukuran Kinerja.....	29
Tabel 4.2.3 Perjanjian Kinerja Perubahan APBD Tahun 2021 .....	30
Tabel 4.2.4 Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya .....	31
Tabel 4.2.5 Hasil Evaluasi .....	34
Tabel 4.2.6 Penilaian Evaluasi .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.4 Siklus Manajemen Kinerja Deming .....	11
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	13

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	40
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara .....	41
Lampiran 3. Surat Permohonan Ijin Observasi .....	42
Lampiran 4. Hasil Uji Plagiasi .....	43
lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi .....	44
Lampiran 6. Lembar Revisi Skripsi .....	46