

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kinerja aparatur pemerintah merupakan salah satu elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik. Dalam paradigma administrasi publik modern, aparatur negara tidak hanya dituntut untuk menjalankan fungsi administratif secara rutin, tetapi juga harus mampu bekerja secara profesional, responsif, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Peran aparatur menjadi semakin penting pada sektor-sektor strategis yang memiliki kontribusi langsung terhadap pembangunan daerah, termasuk sektor ekonomi kreatif yang berkembang pesat di wilayah perkotaan. Kinerja yang optimal mencerminkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas secara efektif, efisien, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat.

Fenomena di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan pelayanan publik dengan kondisi kinerja aparatur yang ada. Kota Bandung sebagai bagian dari jaringan kota kreatif dunia memiliki intensitas aktivitas ekonomi kreatif yang tinggi, sehingga memperbesar ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti serta observasi melalui ulasan masyarakat pada platform digital seperti *Google Reviews*, ditemukan berbagai keluhan terhadap kualitas

pelayanan pada Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Keluhan tersebut terutama berkaitan dengan lamanya proses administrasi serta belum optimalnya konsistensi penyampaian informasi terkait perubahan aturan. Kondisi ini diperkuat oleh temuan empiris di lapangan yang menunjukkan adanya keterlambatan dalam pelayanan administratif, penumpukan berkas pengajuan fasilitasi, serta lambatnya respons terhadap kebutuhan pelaku usaha kreatif. Fenomena tersebut mencerminkan bahwa kinerja aparatur belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya mampu mengikuti dinamika perkembangan industri kreatif yang bergerak cepat.

Di sisi lain, berbagai upaya perbaikan telah dilakukan melalui penerapan inovasi layanan berbasis digital, seperti platform Patrakomala untuk pengelolaan data pelaku ekonomi kreatif dan aplikasi Mang Bagja sebagai instrumen pemantauan kinerja harian pegawai. Namun, implementasi inovasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan pelayanan yang terus berkembang. Hal ini terlihat dari capaian target program kerja yang belum optimal serta koordinasi antarsubsektor yang masih perlu diperkuat, sehingga menunjukkan bahwa kinerja kepegawaian masih menghadapi tantangan yang cukup kompleks.

Permasalahan tersebut tidak terlepas dari faktor internal organisasi, terutama keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah pegawai yang tersedia belum sebanding dengan luasnya cakupan tugas yang harus ditangani, sehingga aparatur seringkali harus mengelola lebih dari satu subsektor ekonomi kreatif sekaligus. Kondisi ini menyebabkan tingginya beban kerja yang berdampak pada menurunnya

kualitas pelayanan. Selain itu, kesenjangan kompetensi juga menjadi persoalan penting, mengingat tidak seluruh aparatur memiliki keahlian yang sesuai dengan kebutuhan subsektor ekonomi kreatif yang beragam, khususnya dalam bidang digital, desain, dan manajemen usaha modern.

Beban kerja yang tinggi dalam jangka waktu tertentu berpotensi menimbulkan kelelahan kerja (*burnout*) pada tingkat staf, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya ketelitian, kecepatan, dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Dampak tersebut tidak hanya dirasakan pada kinerja individu, tetapi juga berimplikasi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan, termasuk dalam pelaksanaan program pembinaan dan fasilitasi kepada pelaku ekonomi kreatif.

Menariknya, di tengah berbagai keterbatasan tersebut, terdapat indikasi bahwa aparatur tetap mampu menghasilkan *output* kerja yang relatif tinggi. Kondisi ini menunjukkan adanya kontradiksi antara keterbatasan sumber daya dengan tingkat produktivitas yang tetap berjalan. Di sisi lain, tuntutan pekerjaan yang seringkali melampaui jam kerja formal tanpa didukung mekanisme kompensasi yang memadai, serta kerja sama eksternal yang belum menjangkau seluruh pelaku ekonomi kreatif secara inklusif, menunjukkan bahwa permasalahan kinerja kepegawaian bersifat struktural dan multidimensi.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh tuntutan normatif yang mengatur kinerja aparatur. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan pentingnya profesionalisme dan kompetensi aparatur dalam menjalankan tugas. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang pengelolaan kinerja ASN. Di tingkat daerah, Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 65 Tahun 2022 turut mengatur mekanisme penilaian kinerja pegawai berdasarkan pencapaian sasaran kerja, disiplin, dan perilaku kerja.

Dari sisi empiris, data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Dokumen Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Tahun 2025 – 2029 menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ke tahun. Namun demikian, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal, karena masih dihadapkan pada berbagai faktor penghambat, terutama terkait kompetensi dan perilaku pelaksana. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Fadlurohman, 2023) yang menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah staf serta rendahnya kompetensi teknis aparatur merupakan permasalahan nyata yang berdampak pada kualitas pelayanan.

Meskipun permasalahan kinerja aparatur telah banyak dibahas, kajian yang secara khusus meneliti kinerja kepegawaian pada Bidang Ekonomi Kreatif di lingkungan pemerintah daerah masih terbatas, terutama yang menggunakan pendekatan dimensi kinerja menurut John Miner dalam (Sudarmanto, 2018:11) secara komprehensif. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh dan mendalam mengenai kondisi kinerja kepegawaian.

Dalam perspektif teoritis, kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. John Miner dalam (Sudarmanto, 2018:11) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur melalui empat dimensi utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu dalam bekerja, serta kerja sama dengan orang lain. Keempat dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana aparatur mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, terlihat bahwa kinerja kepegawaian pada Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki dinamika yang kompleks. Di satu sisi terdapat berbagai tantangan struktural yang memengaruhi kinerja aparatur, namun di sisi lain terdapat pula upaya perbaikan dan capaian yang tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengkaji secara sistematis dan mendalam kondisi kinerja kepegawaian tersebut secara menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini disusun dengan judul : **“Analisis Kinerja Kepegawaian di Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.”**

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, khususnya pada Bidang Ekonomi Kreatif, untuk melihat bagaimana kinerja pegawai dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, tugas, dan standar kerja yang berlaku. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, yaitu Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota

Bandung, guna memperoleh gambaran empiris mengenai kinerja kepegawaian dalam pelaksanaan pelayanan dan pendampingan ekonomi kreatif.

Adapun fokus penelitian ditetapkan berdasarkan dimensi kinerja menurut John Miner dalam (Sudarmanto, 2018:11), yang meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu dalam bekerja, serta kerja sama dengan orang lain. Keempat dimensi tersebut digunakan sebagai dasar analisis untuk menilai kinerja pegawai di Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung secara sistematis dan terarah.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fokus penelitian yang peneliti telah jelaskan di atas, maka peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut “Bagaimana kinerja kepegawaian di Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung berdasarkan empat dimensi kinerja menurut John Miner dalam (Sudarmanto, 2018:11), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu dalam bekerja, kerja sama dengan orang lain ?”.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja kepegawaian di Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung berdasarkan empat dimensi kinerja menurut John Miner dalam (Sudarmanto, 2018:11), yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu dalam bekerja, dan kerja sama dengan orang lain.

1.5. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berharap hasil penelitian dapat memberikan manfaat baik dalam kehidupan akademik maupun praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian kinerja aparatur pemerintah daerah pada sektor ekonomi kreatif yang berada di bawah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah literatur dan referensi ilmiah mengenai analisis kinerja kepegawaian, terutama yang menggunakan dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu dalam bekerja, serta kerja sama dengan orang lain. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti selanjutnya yang memiliki minat terhadap studi kinerja aparatur pemerintah daerah dan pelayanan publik di bidang ekonomi kreatif.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Disbudpar Kota Bandung, khususnya Bidang Ekonomi Kreatif, dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelaku ekonomi kreatif dan komunitas, meningkatkan kuantitas dan ketepatan penyelesaian pekerjaan, mengoptimalkan penggunaan waktu kerja, serta memperkuat kerja sama antarpegawai maupun dengan para pemangku kepentingan di sektor ekonomi kreatif.