

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PROPOSISI

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan himpunan teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar acuan dalam melaksanakan suatu penelitian ilmiah. Kajian ini mencakup berbagai sumber referensi seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan sumber-sumber terpercaya lainnya yang berkaitan erat dengan topik atau permasalahan yang diteliti.

Penyusunan kajian pustaka bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai permasalahan penelitian, memperlihatkan bagaimana topik tersebut telah dikaji sebelumnya, serta menunjukkan posisi dan kontribusi penelitian baru terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Melalui kajian pustaka, peneliti dapat mengenali perkembangan penelitian terdahulu, menemukan keterkaitan antar konsep, serta mengidentifikasi kekosongan atau celah yang belum banyak diteliti, yang nantinya dapat diisi oleh penelitian ini.

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan empiris dan teoritis dalam memperkuat argumentasi penelitian, sekaligus sebagai pembanding untuk mengidentifikasi kesenjangan (*research gap*) yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Dengan mengkaji penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengetahui posisi penelitian yang dilakukan, baik dari segi fokus kajian, pendekatan teori, maupun temuan empiris. Sebagai bahan pertimbangan, peneliti mengkaji tiga

penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kinerja pegawai dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada instansi pemerintah daerah.

1. Silviana Nababan¹, Ani Nurdiani Azizah², Hanny Purnamasari³ Tahun (2021)

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori yang Digunakan	Metode
1.	Silviana Nababan ¹ , Ani Nurdiani Azizah ² , Hanny Purnamasari ³ Tahun (2021)	Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam <i>Collaborative Governance</i>	Ansell & Gash (2008) → Tentang Konsep <i>Collaborative Governance</i>	Kualitatif

Sumber : (Nababan, Azizah, & Purnamasari, 2021)

Penelitian ini berjudul “Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam *Collaborative Governance*” dengan menggunakan teori *Collaborative Governance* dari Ansell & Gash (2008) dan pendekatan kualitatif. Hasil dari pada penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi belum optimal, terutama dalam aspek koordinasi dan komunikasi antar pemangku kepentingan. Keterbatasan sumber daya serta belum adanya mekanisme evaluasi kolaborasi yang terstruktur menjadi faktor penghambat utama dalam pelaksanaan program.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu sama-sama mengkaji kinerja pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Namun, fokus penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada kinerja organisasi dalam konteks kolaborasi eksternal (*collaborative governance*), sedangkan penelitian ini berfokus pada kinerja

individu pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Bidang Ekonomi Kreatif.

Penelitian sebelumnya belum secara spesifik mengkaji kinerja pegawai berdasarkan dimensi internal kinerja (kualitas, kuantitas, waktu, dan kerja sama). Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis kinerja pegawai secara lebih mendalam menggunakan teori John Miner.

2. Iin Endah Setiawati¹, Fitri Andayani² Tahun (2020)

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori yang Digunakan	Metode
2.	Iin Endah Setiawati ¹ , Fitri Andayani ² Tahun (2020)	Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Bandung	John Miner (dalam Sudarmanto 2009:11)	Kualitatif

Sumber : (Setiawati & Andayani, 2020)

Penelitian ini berjudul “Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung” dengan menggunakan teori kinerja John Miner dalam Sudarmanto dan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum optimal, yang ditandai dengan rendahnya kualitas kerja, ketidakseimbangan beban kerja, penggunaan waktu yang tidak efektif, serta lemahnya kerja sama antarpegawai. Faktor penghambat utama meliputi rendahnya kompetensi, kurangnya pelatihan, serta lemahnya pengawasan pimpinan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dari segi penggunaan teori John Miner dalam Sudarmanto dan pendekatan kualitatif, sehingga menjadi referensi utama dalam penelitian ini. Namun, perbedaannya terletak pada lokus penelitian, di mana penelitian sebelumnya dilakukan pada Dinas Pemuda dan Olahraga, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Penelitian sebelumnya belum mengkaji secara spesifik karakteristik sektor ekonomi kreatif yang memiliki kompleksitas tinggi, seperti keterlibatan komunitas, pelaku usaha, dan dinamika subsektor kreatif. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi dengan mengkaji kinerja pegawai dalam konteks sektor ekonomi kreatif yang memiliki tuntutan pelayanan lebih adaptif dan kolaboratif.

3. Muhammad Al Abidin¹, Atep Kustiwa² Tahun 2024

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori yang Digunakan	Metode
3.	Muhammad Al Abidin ¹ , Atep Kustiwa ² Tahun (2024)	Analisis Kinerja Pegawai Layanan Administrasi Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (Di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat)	Nicholas Henry (dalam Suwitri, 2011) → tentang administrasi publik & pelayanan publik Carl Van Horn & Donald Van Meter (1975) → teori implementasi kebijakan	Kualitatif

Sumber : (Abidin & Kustiwa, 2024)

Hasil Penelitian ini berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Layanan Administrasi untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat” dengan menggunakan teori administrasi publik dan implementasi kebijakan serta pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai sudah tergolong baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang cepat, informasi yang jelas, serta sikap pegawai yang profesional. Faktor pendukung meliputi ketersediaan fasilitas, kompetensi pegawai, serta pemanfaatan teknologi.

Penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengkaji kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada layanan administrasi kependudukan (e-KTP) yang bersifat rutin dan terstandarisasi, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan di sektor ekonomi kreatif yang bersifat dinamis, fleksibel, dan melibatkan banyak aktor eksternal.

Penelitian sebelumnya belum mengkaji tantangan kinerja pegawai dalam sektor yang berbasis kreativitas dan kolaborasi seperti ekonomi kreatif. Selain itu, belum dianalisis secara spesifik menggunakan dimensi kinerja John Miner. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami kinerja pegawai pada sektor yang lebih kompleks dan tidak sepenuhnya terstandarisasi.

2.1.2 Konsep Administrasi

Administrasi dalam arti sempit, berasal dari kata *administratie* (Bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat-menyurat, pembukuan

ringan, ketikmengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis, ketatausahaan (*clerical work*). Sementara administrasi dalam arti luas menurut (Siagian, 1980:15) mengatakan bahwa :

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.”

Definisi yang dikemukakan oleh Siagian tersebut menekankan bahwa administrasi merupakan suatu proses yang melibatkan kerja sama antarindividu secara terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Pandangan ini menunjukkan bahwa inti dari administrasi terletak pada aktivitas kolektif yang dilakukan secara terarah dan sistematis. Sejalan dengan pemikiran tersebut H.A Simon et all dalam (Handayani, 1982:4) memberikan definisi sebagai berikut *”Administration as the activities of group cooperating to accomplish common goals”* (Administrasi sebagai kegiatan daripada kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama)”

Berdasarkan pengertian atau pendapat para ahli diatas mengenai administrasi, maka peneliti menyimpulkan bahwa administrasi ialah proses dari aktivitas kelompok (orang) antara dua manusia atau lebih didasarkan atas rasionalitas yang bekerjasama untuk mencapai tujuan secara efisien yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.3 Konsep Administrasi Publik

Istilah administrasi publik pada dasarnya merupakan gabungan dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi diartikan sebagai suatu kegiatan

kerja sama yang melibatkan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam bahasa Inggris, istilah ini dikenal sebagai *administration*, yang berasal dari kata *ad* (intensif) dan *ministrare* (melayani), sehingga mengandung makna memberikan pelayanan. Sementara itu, publik merujuk pada masyarakat luas atau umum, bukan individu atau kelompok privat, yang mencakup unsur pemerintah serta masyarakat sebagai bagian dari kehidupan bersama.

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam (Keban, 2008:4) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Sedangkan menurut (Keban, 2008:4) menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Berdasarkan definisi dari para ahli yang telah dipaparkan di atas mengenai administrasi publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian administrasi publik adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai sasaran dan tujuan yaitu kepentingan publik yang dalam hal ini yaitu kebutuhan – kebutuhan masyarakat.

2.1.4 Konsep Organisasi

Organisasi merupakan suatu tempat atau wadah berkumpulnya sekelompok orang secara terstruktur untuk melaksanakan administrasi. Dalam konteks ini, organisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana berkumpul, tetapi juga sebagai sistem yang mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Menurut Dwight Waldo (Waldo, 1971:45), "Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem Administrasi." Berdasarkan pengertian diatas bahwa organisasi suatu organ yang dimana di dalamnya memiliki kewenangan serta budaya hubungan antara orang-orang dalam suatu sistem yang di dalamnya tercakup administrasi.

Sementara itu menurut Siagian yang dikutip oleh Silalahi (2011:124) mengatakan bahwa:

"Organisasi adalah setiap bentuk hubungan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan."

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan wadah kerja sama yang terstruktur dengan pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Selain itu, organisasi juga mencerminkan adanya hubungan hierarki serta koordinasi antarindividu dalam menjalankan fungsi administrasi.

2.1.5 Konsep Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin yakni kata *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang digabung menjadi kata *manage* dalam bahasa Inggris artinya mengurus atau *managiere* yang artinya melatih. Kegiatan manajemen telah berlangsung sejak berkembangnya zaman dan tuntutan manusia untuk memenuhi setiap kebutuhannya. Perkembangan manajemen menyesuaikan dengan perkembangan pengetahuan dan keterampilan manusia pada setiap aktivitas yang dilakukannya dengan tujuan meningkatkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi untuk membekali diri dengan keterampilan manajerial yang dibutuhkan pada masa mendatang.

Menurut Siagian dalam (Ulbert, 2013:137), menyatakan bahwa “manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain”. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa manajemen menekankan pada kemampuan seseorang dalam mengoordinasikan dan memanfaatkan sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut (Gulati & Nohria,, 2017:8) mendefinisikan bahwa "Manajemen adalah tindakan bekerja dengan dan melalui sekelompok orang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan dengan cara yang efisien dan efektif". Definisi ini menekankan pentingnya kerja sama tim serta kemampuan dalam mengoordinasikan berbagai sumber daya agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan pengertian serta pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses dan kemampuan dalam mengoordinasikan serta memanfaatkan sumber daya, khususnya sumber daya manusia, melalui kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Manajemen juga berkembang seiring dengan kebutuhan dan dinamika kehidupan manusia, sehingga menuntut adanya keterampilan dan pengetahuan yang terus meningkat guna menunjang keberhasilan suatu organisasi.

2.1.6 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien.

Menurut (Kasmir, 2016:25) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.”

Sedangkan menurut (Bintoro & Daryanto, 2017) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu proses yang sistematis dalam mengelola tenaga kerja agar dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. MSDM mencakup kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, hingga pemberhentian tenaga kerja dengan memperhatikan keseimbangan antara kepentingan organisasi dan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, MSDM berperan penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, profesional, serta mampu bekerja secara efektif dan efisien.

2.1.7 Kajian Kinerja Kepegawaian

Kinerja kepegawaian merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan organisasi, khususnya dalam sektor publik yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai mencerminkan tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*) sebagaimana yang dikemukakan oleh (Mangkunegara, 2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang telah dikerjakan sesuai dengan ketetapan organisasi sebagaimana didefinisikan oleh Miner, dalam (Sudarmanto, 2018:11), "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Sedangkan (Mahmudi, 2005:47) menjelaskan bahwa "Kesuksesan seseorang pegawai di dalam melaksanakan suatu pekerjaan", dari pendapat tersebut mencerminkan bahwa kinerja akan memnjukan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dengan demikian, tingkat keberhasilan seorang pegawai dapat dicermati dan tingkat kinerja yang telah dicapai sesuai dengan beban dan tugas yang diberikan.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja kepegawaian merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan tujuan organisasi. Kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan individu dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2.1.7.1 Dimensi Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja pegawai memerlukan indikator yang jelas dan terukur agar hasil yang diperoleh bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Indikator tersebut menjadi dasar untuk melihat sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Menurut (Sudarmanto, 2018:11), terdapat empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja menunjukkan tingkat kesalahan, kerusakan, serta kecermatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Semakin rendah tingkat kesalahan dan kerusakan dalam hasil kerja, maka semakin baik kualitas kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai.

2. Kuantitas

Kuantitas berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh pegawai dalam periode waktu tertentu. Dimensi ini mencerminkan produktivitas kerja, di mana semakin banyak output yang dihasilkan sesuai target, maka semakin tinggi kinerja pegawai tersebut.

3. Penggunaan waktu dalam kerja

Penggunaan waktu kerja mencerminkan kedisiplinan dan efektivitas pegawai dalam memanfaatkan waktu yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dari tingkat ketidakhadiran, ketepatan waktu, penggunaan jam kerja secara efektif, serta minimnya waktu kerja yang hilang.

4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Kerja sama menunjukkan kemampuan pegawai dalam berinteraksi, berkoordinasi, dan bekerja secara tim dengan rekan kerja. Kemampuan ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara bersama-sama.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu aspek yang dapat diukur secara komprehensif melalui empat dimensi utama, yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu kerja, dan kerja sama. Keempat dimensi tersebut saling melengkapi dalam menggambarkan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Kualitas mencerminkan ketelitian dan minimnya kesalahan, kuantitas menunjukkan tingkat produktivitas, penggunaan waktu menggambarkan kedisiplinan serta efektivitas kerja, sedangkan kerja sama mencerminkan kemampuan berinteraksi dalam tim. Dengan adanya indikator-indikator tersebut, penilaian kinerja dapat dilakukan secara lebih objektif, terukur, dan sistematis, sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kontribusi pegawai dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

2.2 Kerangka Berfikir

Kinerja kepegawaian merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, khususnya Bidang Ekonomi Kreatif, kinerja pegawai memiliki peran strategis dalam mendukung pengembangan sektor

ekonomi kreatif yang dinamis dan berbasis kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan aparatur tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai fasilitator dan penghubung antara pemerintah dengan pelaku ekonomi kreatif.

Namun demikian, berdasarkan kondisi empiris di lapangan, kinerja pegawai belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditandai dengan adanya keterbatasan sumber daya manusia, kesenjangan kompetensi teknis pegawai, serta meningkatnya tuntutan pelayanan publik yang profesional, cepat, dan adaptif. Kondisi tersebut secara langsung memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam perspektif teoritis, kinerja pegawai menurut John Miner dalam (Sudarmanto, 2018:11) dapat dianalisis melalui empat dimensi utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu dalam bekerja, serta kerja sama dengan orang lain. Keempat dimensi ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan membentuk hubungan sebab-akibat yang menentukan tingkat kinerja pegawai secara keseluruhan.

Pertama, kualitas kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik. Apabila pegawai mampu menghasilkan pekerjaan yang akurat, jelas, dan sesuai standar, maka pelayanan akan dinilai berkualitas. Sebaliknya, rendahnya kualitas kerja seperti kesalahan informasi, pelayanan yang tidak konsisten, atau sikap yang kurang profesional akan menimbulkan keluhan masyarakat dan menurunkan citra organisasi.

Kedua, kuantitas kerja berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan beban kerja yang ada. Keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan meningkatnya beban kerja individu, yang berpotensi menimbulkan penumpukan pekerjaan. Kondisi ini tidak hanya menurunkan produktivitas, tetapi juga berdampak pada kualitas hasil kerja. Dengan demikian, kuantitas kerja yang tidak seimbang dengan kapasitas SDM akan menjadi penyebab menurunnya kinerja secara keseluruhan.

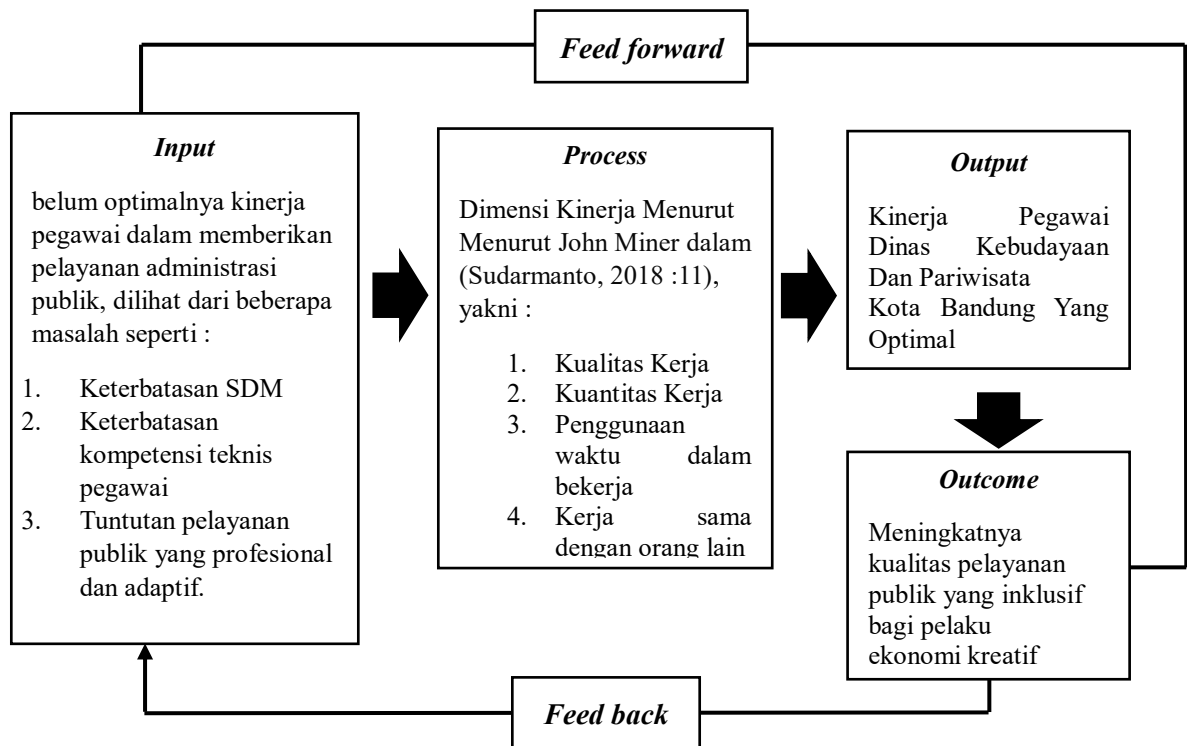
Ketiga, penggunaan waktu dalam bekerja berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan. Disiplin waktu, ketepatan penyelesaian pekerjaan, serta efektivitas pemanfaatan jam kerja menjadi indikator penting dalam dimensi ini. Ketidakefisienan dalam penggunaan waktu, seperti keterlambatan pelayanan atau proses administrasi yang berlarut-larut, akan menghambat pelayanan publik dan memperpanjang waktu tunggu masyarakat. Oleh karena itu, semakin efektif penggunaan waktu kerja, maka semakin tinggi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Keempat, kerja sama dengan orang lain menjadi faktor penentu dalam kelancaran pelaksanaan tugas organisasi. Kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh kualitas koordinasi dan komunikasi antarpegawai, pimpinan, serta pihak eksternal. Kurangnya kerja sama akan menghambat pelaksanaan program, menimbulkan miskomunikasi, serta mengurangi efektivitas pelayanan. Sebaliknya, kerja sama yang baik akan mempercepat penyelesaian pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara konseptual, keempat dimensi tersebut saling memengaruhi. Keterbatasan SDM dan kompetensi, misalnya, tidak hanya berdampak pada kuantitas kerja, tetapi juga berimplikasi pada kualitas kerja dan penggunaan waktu. Demikian pula, lemahnya kerja sama dapat memperlambat proses kerja dan menurunkan efektivitas waktu. Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan hasil dari interaksi kompleks antara berbagai dimensi yang saling terkait.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disusun alur berpikir bahwa permasalahan input berupa keterbatasan SDM, kompetensi, dan tuntutan pelayanan akan memengaruhi proses kinerja yang terdiri dari empat dimensi utama. Proses tersebut kemudian menghasilkan output berupa kinerja pegawai yang optimal di Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, yang selanjutnya berdampak pada outcome berupa meningkatnya kualitas pelayanan publik yang inklusif dan merata bagi seluruh pelaku ekonomi kreatif di Kota Bandung.

Dengan demikian, kinerja pegawai akan optimal apabila keempat dimensi kinerja tersebut dapat berjalan secara efektif, seimbang, dan saling mendukung dalam menghadapi tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks. Optimalnya kinerja pegawai tersebut diharapkan menghasilkan outcome yang nyata, yakni terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif sehingga seluruh pelaku ekonomi kreatif di Kota Bandung dapat terlayani secara optimal dan merata.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2026)

2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dibuat, penelitian ini diawali dari permasalahan kinerja kepegawaian di Bidang Ekonomi Kreatif Disbudpar Kota Bandung, yang ditandai oleh keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya pelaksanaan tugas, serta tantangan pelayanan terhadap pelaku ekonomi kreatif. Oleh karena itu Kinerja kepegawaian di Bidang Ekonomi Kreatif Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung akan lebih optimal apabila :

1. Digitalisasi sistem mendukung penurunan tingkat kesalahan dalam kualitas kerja,

2. Ketersediaan SDM sesuai dengan kebutuhan renstra mendukung kuantitas kerja,
3. Terdapat keseimbangan antara jam kerja aktual dan sistem penghargaan,
4. Serta kerja sama eksternal dapat menjangkau seluruh subsektor ekonomi kreatif secara inklusif.

Apabila keempat dimensi kinerja tersebut berjalan secara optimal dan saling mendukung, maka akan menghasilkan outcome berupa peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, serta terwujudnya inklusivitas layanan bagi seluruh pelaku ekonomi kreatif di Kota Bandung.