

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

Deskriptif konseptual adalah penjelasan secara sistematis dari fakta sasaran kajian yang disusun berdasarkan pendekatan teori, serta cara kerja tertentu. Konseptual memberitahu mengenai arti konsep secara abstrak atau teoritis, dan penggambaran sesuatu dalam hal karakteristik abstrak dan hubungan dengan entitas konseptual lainnya.

2.1.1 Produktivitas Kerja Pegawai

Sutrisno (2019) Produktivitas kerja merupakan salah satu konsep kunci dalam studi manajemen sumber daya manusia, karena mencerminkan tingkat efektivitas dan efisiensi tenaga kerja dalam menghasilkan output organisasi. Dalam konteks instansi pemerintah seperti Dinas Sosial Provinsi Bengkulu, produktivitas tidak hanya diukur dari berapa cepat pekerjaan diselesaikan, tetapi juga sejauh mana hasil kerja memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Simanjuntak (2021) efisien menekankan kemampuan individual atau organisasi dalam memanfaatkan sumber daya (tenaga, waktu, biaya, dan peralatan) secara optimal untuk menghasilkan keluaran maksimal dengan pemborosan minimal. Efisiensi berhubungan langsung dengan prinsip ekonomi “input-output balance”, di mana semakin kecil input yang digunakan untuk menghasilkan output tertentu, maka semakin efisien kinerja pegawai tersebut. Dalam lingkungan kerja birokrasi, efisiensi tercermin dari kemampuan pegawai

menyelesaikan tugas tepat waktu, menggunakan sumber daya dengan hemat, serta menghindari pekerjaan yang berulang akibat kesalahan prosedural.

Teori ini menjadi relevan bagi instansi publik karena sumber daya pemerintah bersifat terbatas, sementara tuntutan pelayanan Masyarakat semakin meningkat. Oleh sebab itu, efisiensi menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana pegawai maupun menjalankan tugas secara rasional dan bertanggung jawab terhadap pemanfaatan waktu serta anggaran yang diberikan.

Menurut Najjar (2020) efektivitas menunjukkan tingkat keberhasilan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada hasil atau outcome, bukan sekedar proses. Seorang pegawai dikatakan efektif apabila pekerjaannya berkontribusi langsung terhadap pencapaian sasaran strategis organisasi. Dalam konteks Dinas Sosial Provinsi Bengkulu, efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana pegawai mampu melaksanakan program sosial sesuai target, menyelesaikan tugas sesuai standar pelayanan minimal, serta memberikan hasil yang bermanfaat bagi Masyarakat penerima layanan.

Efektivitas juga berkaitan erat dengan kemampuan manajerial pimpinan dalam mengarahkan dan bermotivasi pegawai agar bekerja sesuai prioritas organisasi. Jika pegawai memiliki kejelasan tujuan dan pemahaman terhadap hasil yang diharapkan, maka tingkat efektivitas dan produktivitas kerja akan meningkat secara Bersama.

Menurut (Manuela, Rafael, and Evangelos 2012), produktivitas merupakan bagian integral dari teori kinerja (Performance theory) yang terdiri dari 3

komponen utama yaitu kemampuan, motivasi dan kesempatan. Ketiga faktor ini saling berinteraksi dalam menentukan tingkat kinerja seseorang. Pegawai yang memiliki kemampuan tinggi tetapi kurang termotivasi, atau memiliki motivasi kuat tetapi tidak mendapatkan kesempatan untuk berkembang, akan menghasilkan produktivitas yang rendah.

Dalam organisasi publik, teori ini menjelaskan bahwa meningkatkan produktivitas harus dimulai dengan penguatan kemampuan kerja melalui pelatihan dan pengembangan, pemberian motivasi kerja melalui penghargaan dan dukungan pimpinan, serta menyediakan kesempatan bagi pegawai untuk menunjukkan potensi terbaiknya. Dengan demikian, teori kinerja menegaskan bahwa produktivitas adalah hasil sinergi dari kemampuan, kemauan, dan peluang yang diberikan oleh organisasi.

Menurut Pratiwii, Annisa, and Hasibuan (2025) teori harapan menjelaskan bahwa individu akan bekerja secara produktif apabila mereka meyakini bahwa usaha yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik dan memperoleh penghargaan yang sepadan. Teori ini mempunyai prinsip rasionalitas manusia yang berorientasi pada hasil, di mana pegawai akan menilai apakah Upaya yang mereka keluarkan sebanding dengan imbalan yang diterima.

Dalam konteks pemerintahan, teori ini sangat penting karena ASN sering kali dihadapkan pada keterbatasan insentif finansial. Oleh sebab itu, dukungan pimpinan dalam bentuk pengakuan, kesempatan promosi, dan komunikasi positif menjadi faktor non-finansial yang dapat memperkuat persepsi harapan pegawai.

Dalam meningkatnya keyakinan bahwa kinerja yang baik akan dihargai, pegawai berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerja secara berkelanjutan.

2.1.2 Indikator-indikator Produktivitas Kerja Pegawai

Menurut Henry (2004) indikator-indikator yang terjadi dasar tolak ukur produktivitas kerja adalah:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh pegawai dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang disediakan di awal waktu sampai menjadi output.

Menurut Sutrisno (2019) indikator-indikator yang menjadi produktivitas kerja adalah:

1. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seseorang pegawai sangat tergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja.

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut.

3. Semangat kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

4. Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri untuk meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab semakin kuat tantangan, pengembangan diri mutlak dilakukan.

5. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai.

6. Efisiensi

Perbandingan dengan hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi pegawai.

Menurut Nurjaman (2014) indikator-indikator yang menjadi produktivitas kerja adalah:

1. Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan adalah hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu hasil produk atau jasa pegawai, dalam hal ini merupakan suatu kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang telah ditetapkan perusahaan

2. Kuantitas Pekerjaan

Pencapaian target termasuk ke dalam kuantitas pekerjaan atau hasil kerja yang sesuai dengan rencana organisasi. Ukuran kuantitas pekerjaan harus seimbang dengan kuantitas pegawai sehingga dengan adanya keseimbangan tersebut akan membuat tenaga kerja yang produktivitas kerja dalam organisasi tersebut.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menyangkut pada seorang pegawai harus memandang waktu sebagai sumber daya yang harus dipergunakan dengan sebaik-baiiknya dalam melaksanakan tugasnya.

4. Semangat Kerja

Semangat kerja mendeskripsikan perasaan yang berhubungan dengan jiwa, kegembiraan, semangat dalam kelompok dan kegiatan.

5. Disiplin Kerja

Berhubungan dengan pimpinan atau pegawai yang tepat pada waktu yang telah ditentukan untuk datang dan pulang kantor, melakukan tugas dengan penuh semangat dan mematuhi semua peraturan sehingga menghasilkan pekerjaan yang memuaskan baik itu kualitas maupun kuantitas.

Jadi, berdasarkan beberapa model indikator yang sudah dipaparkan di atas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator Produktivitas Kerja menurut Sutrisno (2019), yang meliputi kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi

2.1.3 Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan ukuran tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas sesuai standar organisasi dan ekspektasi pimpinan. Kualitas kerja tidak hanya menggambarkan hasil akhir pekerjaan, tetapi juga mencakup proses pelaksanaannya, termasuk ketelitian, ketepatan, tanggung jawab, serta kreativitas dalam menyelesaikan tugas (Kusnandi, 2010).

Menurut Putri, Farida, and Chamidah (2025) kualitas kerja mencerminkan seberapa efektif dan efisien seseorang menyelesaikan pekerjaannya berdasarkan ketepatan, kerapian, tanggung jawab, dan hasil akhir. Dalam konteks aparatur sipil negara, kualitas kerja berperan sebagai cerminan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Semakin tinggi kualitas kerja pegawai,

semakin baik pula citra organisasi di mata masyarakat karena pelayanan yang diberikan sesuai standar etika birokrasi dan prinsip good governance.

Dalam lingkungan pemerintah, kualitas kerja menjadi tolak ukur keberhasilan individu dan organisasi secara keseluruhan. Pegawai yang memiliki kualitas kerja tinggi biasanya menunjukkan ketekunan, komitmen terhadap aturan, serta kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa banyak kesalahan. Kualitas kerja juga mencerminkan tingkat kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan kebijakan dan dinamika pekerjaan. Faktor lain yang turut menentukan kualitas kerja adalah pelatihan dan pembinaan yang diberikan oleh instansi. Pelatihan yang tepat dapat meningkatkan keterampilan teknis maupun nonteknis pegawai dalam melaksanakan fungsi pelayanan sosial secara efektif dan efisien.

2.1.4 Indikator Kualitas Kerja

Menurut Kusnandi (2010) Terdapat beberapa indikator dalam penerapan Kualitas Kerja di antaranya yaitu:

1. Kemampuan Pegawai

Kinerja dari seseorang karyawan yang dapat di prediksi melalui perkiraan relevan tugas dan kemampuan intelektual dari setiap individu yang ada dalam perusahaan.

2. Keterampilan Pegawai

Pegawai merupakan salah satu faktor produksi yang dapat menghasilkan produk tersedianya karyawan yang cakap dan memiliki keahlian dibidangnya masing-masing sangat penting bagi kemajuan perusahaan.

3. Kedisiplinan Pegawai

Yaitu kesadaran dan ketersediaan seseorang menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawab.

Menurut Mangkunegara (2018) indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas kerja adalah:

1. Ketepatan

Mencerminkan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan benar sesuai standar yang ditetapkan.

2. Keterampilan

Menunjukkan kemampuan teknis dan non-teknis yang digunakan dalam melaksanakan tugas, termasuk kecekatan, penguasaan prosedur, dan kecakapan kerja.

3. Keterampilan dan Kepuasan Hasil

Berkaitan dengan kualitas output pekerjaan yang rapi, sistematis, mudah dipahami, dan memenuhi standar organisasi

Menurut Hasibuan (2017) indikator-indikator yang menjadi kualitas kerja adalah:

1. Potensi Diri

Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang tapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.

2. Hasil Kerja Optimal

Harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja dan kuantitas kerja.

3. Proses Kerja

Proses kerja merupakan salah satu tahapan penting di mana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan.

4. Antusiasme

Antusiasme merupakan suatu sikap di mana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja dan komitmen kerja.

Jadi, berdasarkan beberapa model indikator yang sudah dipaparkan di atas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator Kualitas Kerja menurut (Kusnandi 2010), yang meliputi kemampuan pegawai, keterampilan pegawai, dan kedisiplinan pegawai.

2.1.5 Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi yang dikembangkan oleh Eisenberger didasarkan oleh pandangan social exchange theory dan reciprocity norm. Dukungan organisasi didefinisikan sebagai persepsi anggota mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan pada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada saat dibutuhkan. Menurut (Rhoades and Eisenberger, 2002) dukungan organisasi mengacu pada persepsi anggota

mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi juga dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan/peraturan dan interaksi dengan pengurus organisasi, serta terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades and Eisenberger 2002).

Perceived Organizational Support adalah keyakinan karyawan mengenai sejauhmana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya Eisenberger dkk. Dukungan organisasi akan dipengaruhi oleh berbagai aspek cara perlakuan organisasi untuk karyawannya dan pada gilirannya, akan mempengaruhi interpretasi karyawan akan motif organisasi yang mendasari perlakuan tersebut, hal ini menandakan bahwa karyawan berharap mendapat dukungan organisasi dalam berbagai macam situasi (Putra, 2013).

Menurut Eisenberger et al., (1999) Perceived Organizational Support merupakan keyakinan pekerja tentang seberapa besar dukungan organisasi terhadap pekerjaan dan kesejahteraan pekerjanya. "An individual's belief that the organization for which one works values one's contribution and cares for one's well being". Dukungan juga berkaitan dengan hubungan antar sesama rekan kerjayaitu perasaan saling menolong antara sesama karyawan dan manajer yang lebih menekankan pada dukungan yang saling membutuhkan antara sesama rekan kerja dan juga atasan dan bawahan.

Menurut Rhoades and Eisenberger (2002) dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan

menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut (Rhoades and Eisenberger, 2002)

Berdasarkan uraian di atas, maka pengertian dari dukungan organisasi adalah persepsi karyawan mengenai seberapa besar penghargaan, kepedulian, dan perlakuan organisasi terhadap kesejahteraan karyawannya yang akan mempengaruhi interpretasi karyawan terhadap organisasi.

2.1.6 Indikator-indikator Dukungan Organisasi

Menurut Baran et al., (2012) indikator-indikator yang menjadi dasar tolak ukur dukungan organisasi adalah:

1. Memberikan Keadilan (*Farness*)

Merupakan perlakuan yang adil dan setara terhadap seluruh karyawan dalam berbagai aspek kerja, seperti pembagian tugas, peluang karier, penilaian kinerja, serta penghargaan. Keadilan menciptakan rasa aman, kepercayaan, dan meningkatkan motivasi karyawan.

2. Dukungan Kepemimpinan (*Supervisor Support*)

Mengacu pada bantuan, arahan, dan perhatian yang diberikan oleh atasan langsung kepada karyawan. Dukungan ini dapat berupa bimbingan, motivasi, pengakuan, mampu menyediakan sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan.

3. Imbalan dari Organisasi (*Organizational Reward*)

Merupakan bentuk apresiasi organisasi terhadap kontribusi dan kinerja karyawan. Penghargaan dapat berupa finansial (bonus, insentif) maupun non finansial (pengakuan, promosi, sertifikat).

4. Kondisi Kerja (*Job Conditions*)

Mengacu pada lingkungan dan situasi kerja yang mendukung kenyamanan serta produktivitas karyawan. Ini mencakup fasilitas kerja, keamanan, fleksibilitas, waktu, dan keseimbangan kerja-kehidupan.

Menurut Rhoades and Eisenberger (2002) indikator-indikator yang menjadi dasar tolak ukur dukungan organisasi adalah:

1. *Fairness* (Keadilan)

Keadilan prosedural menyangkut keadilan dari cara yang dulu digunakan menentukan distribusi sumber daya. di antara meny diulangi contoh keadilan dalam keputusan tentang distribusi sumber daya harus memiliki efek kumulatif yang kuat pada Dukungan Organisasi Persepsi dengan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan.

2. *Supervisor support* (Dukungan Pengawas)

Pengawas bertindak sebagai agen organisasi, sehingga memiliki tanggung jawab untuk memimpin dan mengevaluasi kinerja bawahan. Karyawan akan melihat orientasi atasan mereka kepada karyawan, apakah orientasi tersebut merupakan hal yang menguntungkan atau yang tidak sebagai suatu indikasi dari dukungan organisasi.

3. Imbalan dari Organisasi dan Kondisi Kerja

Shore dan Shore (1995) mengemukakan bahwa berbagai reward dan kondisi pekerjaan memiliki kaitan dengan dukungan organisasi seperti pengakuan, upah , promosi, keamanan kerja, otonomi, peran stres, dan pelatihan.

Menurut Robbins and Judge (2019) indikator-indikator yang menjadi dukungan organisasi adalah:

1. Penghargaan

Penghargaan ini di mana organisasi memberikan reward terhadap karyawan baik berupa gaji maupun kenaikan pangkat serta adanya penghargaan berupa motivasi dan supervisor. Ketika karyawan merasakan bahwa usaha dan dedikasi mereka diakui dan dihargai, mereka cenderung merasa lebih terhubung dengan misi perusahaan.

2. Kepedulian

Dengan adanya bentuk rasa simpati supervisor terhadap karyawan dalam bentuk pertolongan atau perhatian. Ketika supervisor menunjukkan kepedulian dan memberikan bantuan ketika diperlukan, karyawan merasa dihargai dan diperhatikan.

3. Kesejahteraan

Konsep kesejahteraan dapat dirasakan apabila karyawan mendapatkan perlindungan baik berupa jaminan kesehatan maupun berbentuk gaji atau bonus. Ketika perusahaan menyediakan fasilitas ini, hal tersebut menciptakan persepsi dukungan organisasi yang kuat. Di mana karyawan merasa bahwa kebutuhan dan kesejahteraan mereka diperhatikan secara serius.

Menurut Mangkunegara (2014) indikator-indikator yang menjadi dukungan organisasi adalah:

1. Keadilan

Keadilan prosedural menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya di antara karyawan. Banyaknya kasus yang berhubungan dengan keadilan dalam distribusi sumber daya manusia memiliki efek kumulatif yang kuat pada persepsi dukungan organisasi di mana hal ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan. Keadilan prosedur menjadi aspek keadilan struktur dan aspek sosial. Aspek struktur mencakup peraturan formal dan kepuasan mengenai karyawan. Sedangkan aspek sosial sering kali disebut dengan keadilan interaksional yang meliputi bagaimana memperlakukan karyawan dengan penghargaan terhadap martabat dan penghormatan mereka.

2. Dukungan Atasan

Karyawan mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Karena atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, karyawan pun melihat orientasi atasan mereka sebagai indikasi adanya dukungan organisasi.

3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

a) Gaji, Pangkuan, dan Promosi

Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah (gaji, pangkuan, dan promosi) akan meningkatkan kontribusi karyawan dan akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi.

b) Keamanan dalam Bekerja

Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan dimasa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi.

c) Kemandirian

Dengan kemandirian, berarti adanya kontrol akan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka. Dengan organisasi menunjukkan kepercayaan terhadap kemandirian karyawan untuk memutuskan dengan bijak bagaimana mereka akan melaksanakan pekerjaan, akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi.

d) Peran Stressor

Stres mengacu pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan. Stres berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan organisasi karena karyawan tahu bahwa faktor-faktor penyebab stres berasal dari lingkungan yang dikontrol oleh organisasi. Stres terkait oleh tiga aspek peran karyawan dalam organisasi yang berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan organisasi, yaitu: tuntutan yang melebihi kemampuan karyawan bekerja dalam waktu tertentu (*work overload*), kurang informasi yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan (*role ambiguity*), dan adanya tanggung jawab yang saling bertentangan (*role conflict*).

e) Pelatihan

Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada karyawan yang menantinya akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi. Dengan demikian secara operasional dukungan organisasi merupakan suatu cara perusahaan ataupun

organisasi menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan perusahaan ataupun organisasi dan perhatian perusahaan terhadap kehidupan mereka.

Menurut Rosyiana, (2019) indikator-indikator yang menjadi dukungan organisasi adalah:

1. Keadilan

Menggambarkan sejauh mana karyawan merasa diperlakukan secara adil oleh organisasi, baik dalam hal pembagian tugas, penilaian kinerja, maupun kesempatan pengembangan diri. Keadilan menciptakan rasa dihargai dan meningkatkan loyalitas serta motivasi kerja.

2. Dukungan dari Atasan

Sejauh mana atasan memberikan bantuan, arahan, dan perhatian terhadap kebutuhan serta kesejahteraan bawahannya. Dukungan ini dapat berupa bimbingan kerja, pengakuan atas prestasi, maupun komunikasi yang terbuka dan konstruktif.

3. Penghargaan dari Organisasi dan Kondisi Pekerjaannya

Menunjukkan sejauh mana organisasi memberikan penghargaan yang layak, baik berupa kompensasi, pengakuan, maupun peluang, pengembangan karier, serta menyediakan kondisi kerja yang aman, nyaman, dan mendukung produktivitas karyawan.

Jadi, berdasarkan beberapa model indikator yang sudah dipaparkan di atas maka penulis memutuskan untuk memakai indikator Dukungan Organisasi menurut (Rhoades and Eisenberger, 2002), yang meliputi keadilan, dukungan pengawas, dan imbalan dan organisasi dan kondisi kerja.

2.1.7 Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai

Kualitas kerja merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat produktivitas seorang pegawai dalam organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Kualitas kerja menggambarkan kemampuan individu dalam menghasilkan output kerja yang sesuai dengan standar organisasi melalui aspek ketetapan, keterampilan, tanggung jawab, dan inisiatif. Karyawan dengan kualitas kerja yang tinggi akan mampu menyelesaikan tugas secara efisien, menjaga konsisten hasil, dan memberikan kontribusi positif terhadap tujuan organisasi (Putri et al. 2025).

Teori *Human Performance* dari Gibson (Trismoro, 2012) menjelaskan bahwa kinerja individu, termasuk produktivitas kerja, merupakan hasil interaksi antara kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja. Dalam konteks ini, kualitas kerja menjadi representasi dari kemampuan (skill dan kompetensi) yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Semakin baik kualitas kerja seseorang pegawai baik dari segi ketelitian, kecepatan, maupun tanggung jawab semakin tinggi pula produktivitas yang dihasilkan.

Hasil penelitian terdahulu yang pernah diteliti oleh (Darni and Febriansyah, 2024), kualitas kerja berpengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan dan produktivitas karyawan di lingkungan pemerintah daerah. Kualitas kerja yang baik menciptakan efisiensi operasional, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan mengurangi tingkat kesalahan kerja.

Hubungan antara kualitas kerja dan produktivitas dapat dijelaskan melalui teori *Work Motivation Model* dari Locke (1968), yang menyatakan bahwa

pencapaian kinerja tinggi merupakan hasil dari kombinasi antara kemampuan kerja dan motivasi yang didukung lingkungan kerja yang kondusif. Dengan demikian, kualitas kerja yang tinggi berperan sebagai internal pegawai untuk berprestasi dan meningkatkan produktivitas.

Menurut Elis and Jaya, (2024) membuktikan bahwa kualitas kerja, pengawasan, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan. Pegawai yang memiliki kemampuan analisis, ketelitian, dan tanggung jawab lebih cepat mencapai target kerja dan menunjukkan hasil yang berkualitas. Artinya, produktivitas kerja tidak hanya bergantung pada dukungan pimpinan, tetapi juga sangat ditentukan oleh kemampuan individu dalam mengelola pekerjaan secara mandiri.

Dari berbagai penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Semakin tinggi kualitas kerja yang dimiliki karyawan meliputi aspek ketepatan, keterampilan, inisiatif, dan tanggung jawab semakin tinggi pula tingkat produktivitas yang dicapai organisasi. Dalam konteks Dinas Sosial Provinsi Bengkulu, peningkatan kualitas kerja pegawai menjadi kunci dalam mendorong efektivitas pelayanan publik yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2.1.8 Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai

Dukungan organisasi (perceived organizational support) menggambarkan sejauh mana pegawai merasa dihargai kontribusinya dan diperhatikan kesejahteraannya oleh organisasi. Ketika persepsi dukungan meningkat, pegawai

cenderung menunjukkan loyalitas dan komitmen yang lebih kuat. Dalam konteks sektor publik, dukungan organisasi penting karena tuntutan pelayanan yang tinggi membutuhkan stabilitas psikologis pegawai. Dukungan berupa fasilitas, kebijakan penghargaan, dan umpan balik terbukti meningkatkan motivasi kerja. Pegawai yang merasa didukung juga lebih mampu menyelesaikan tugas secara efektif. Dengan demikian, dukungan organisasi menjadi faktor penting dalam memengaruhi produktivitas aparatur negara.

Purwaningtyas and Septyarini (2021) menemukan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja meningkatkan efikasi diri. Ketika pegawai percaya diri, mereka lebih mampu menghadapi beban kerja yang berat. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi memperkuat keterikatan kerja pegawai. Keterikatan ini berdampak langsung pada kualitas dan kecepatan penyelesaian tugas. Efikasi diri yang meningkat membuat pegawai lebih mandiri dalam mengambil keputusan. Secara keseluruhan, dukungan organisasi terbukti meningkatkan kinerja secara signifikan.

Haekal (2016) menyatakan bahwa dukungan organisasi dapat meningkatkan komitmen dan keterlibatan pegawai. Komitmen tinggi membuat pegawai lebih siap menjalankan tanggung jawab secara konsisten. Dukungan ini juga mendorong keterlibatan yang berdampak pada peningkatan produktivitas. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pegawai yang merasa dihargai bekerja lebih antusias. Kondisi kerja yang suportif menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelayanan publik. Dengan demikian, dukungan organisasi memperkuat kualitas layanan melalui peningkatan keterlibatan pegawai.

Arif Firmansyah et al. (2022) menjelaskan bahwa dukungan organisasi meningkatkan perilaku positif karyawan seperti *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB membantu memperlancar tugas pelayanan publik karena pegawai bekerja melampaui kewajiban formal. Dukungan emosional dan struktural membuat pegawai lebih peduli terhadap organisasi. Hal ini berdampak pada kerja sama dan efisiensi antar tim. Penelitian menunjukkan bahwa OCB yang tinggi meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, dukungan organisasi memiliki peran strategis dalam memperbaiki kinerja sektor publik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi merupakan faktor penting yang secara langsung memengaruhi produktivitas pegawai sektor publik. Ketika pegawai merasa dihargai dan diperhatikan kesejahteraannya, mereka menunjukkan komitmen, motivasi, dan keterikatan kerja yang lebih tinggi. Dukungan organisasi juga meningkatkan efikasi diri, sehingga pegawai lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan publik. Selain itu, dukungan yang kuat mendorong munculnya perilaku positif seperti *organizational citizenship behavior* (OCB) yang memperkuat efektivitas organisasi. Berbagai penelitian menegaskan bahwa dukungan organisasi berdampak konsisten pada peningkatan kinerja dan kualitas layanan. Dengan demikian, penguatan dukungan organisasi menjadi strategi yang sangat relevan untuk meningkatkan produktivitas aparat pemerintah, termasuk pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan ini menjadi salah satu yang digunakan penulis dalam mengembangkan penelitiannya, sehingga penulis dapat memperluas

landasan teori yang ditetapkan dalam penelitian mereka. Di bawah ini adalah beberapa jurnal terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Darni and Febriansyah, 2024)	Pengaruh Kualitas Kerja dan Efektivitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja pada Dinas Perindustrian perdagangan Koperasi	Bahwa dalam kasus ini, kualitas kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja.
		dan Usaha Kecil Kota Lhokseumawe	
2	(Elis and Jaya, 2024)	Pengaruh kualitas kerja, Pengawasan kerja dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan di CV.XX	Kualitas Kerja, Pengawasan Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Karyawan di CV.XX
3	(Suprayitno and Ichtardi, 2020)	Pengaruh Kualitas Kerja, Partisipasi, Kesempatan Berkembang dan Komunikasi Terhadap Produktivitas karyawan pada PT. Kemilu Indah Permana di Karanganyar	Bahwa variabel kualitas kerja, partisipasi, kesempatan berkembang maupun komunikasi memberikan sumbangan pengaruh sebesar 96,3 % terhadap produktivitas karyawan pada PT. Kemilau Indah Permana di Karanganyar.
4	(Purwaningtyas and Septyarini, 2021)	Pengaruh Stres Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Produktivitas Karyawan pada My Creative.Id Yogyakarta	Persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil t-hitung $2,883 > 1,675$ dengan

			signifikansi $0,007 < 0,05$. H2 yang menyatakan persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif
5	(Minovia et al., 2025)	Pengaruh Komunikasi dan Dukungan Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai kelurahan Mulyorejo Surabaya	Dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja pegawai. Jika dukungan organisasi baik, produktivitas pegawai akan meningkat, sebaliknya jika dukungan buruk, produktivitas akan

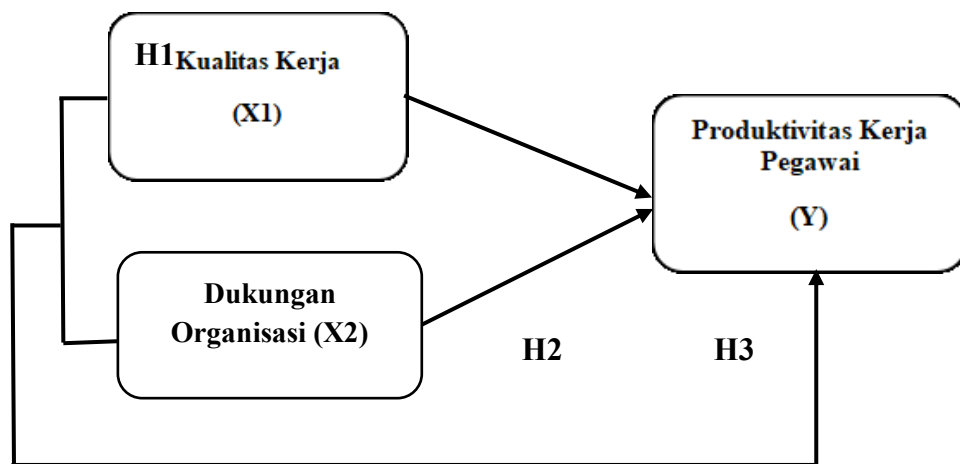
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			rendah. Dukungan organisasi yang kuat mendorong efisiensi dan memaksimalkan potensi pegawai.
6	(Gulo and Sihombing, 2024)	<i>The Influence of Perceived Organizational Support and Workload on Employee Productivity at Perumda Tirtauli</i>	Pengaruh Dukungan organisasi dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas Karyawan di Perumda Tirtauli
7	(Hasty and Heliyani, 2024)	Beban Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap Produktivitas Kerja dengan Komitmen Organisasi sebagai Intervening	Beban kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja dengan Komitmen Organisasi sebagai Intervening berpengaruh positif, signifikan
8	(Haekal, 2016)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Dukungan Organisasi terhadap produktivitas kerja kaeyawan pada PT. Karya Lestari Samarinda	Terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara dukungan organisasi dengan produktivitas kerja pada PT. Karya Lestari Samarinda.
9	(Hutubessy, 2023)	Pengaruh Work Quality dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT PLN (Persero) Cabang Ambon	Work Quality dan Semangat Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Terhadap Produktivitas Karyawan PT PLN (Persero)
10	(Lli 2023)	Pengaruh Kualitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Lapangan Pada PT. Bhumireksa Nusa Sejati Rotan Semelur Estate Divisi V Kabupaten Indragiri Hilir	Kualitas Kerja dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Lapangan Pada PT. Bhumireksa Nusa Sejati Rotan Semelur Estate Divisi V Kabupaten Indragiri Hilir.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
-----	---------------	------------------	------------------

11	(Rhoades and Eisenberger, 2002)	Perceived Organizational Support: A Review of the Literature	Hasil menemukan bahwa Ketertiban Kerja juga dapat ditingkatkan melalui peningkatan motivasi karyawan untuk melakukan pengembangan diri dengan memfasilitasi forum diskusi antar karyawan untuk mendiskusikan permasalahan-permasalahan pekerjaan sehingga dapat mencapai hasil kerja yang optimal
12	(Baliartati, 2014)	Pengaruh Organizational Support Terhadap Job Satisfaction Tenaga Edukatif Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trisakti	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Organizational Support engaruh signifikan terhadap job Statisfaction dengan kontribusi sebesar 31,6% ($r = 0.316$). hal ini berarti semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja mereka.

2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini melibatkan tiga variabel, yakni kualitas kerja dan dukungan organisasi terhadap produktivitas kerja pegawai. Kerangka berpikir yang dibuat didasarkan pada variabel-variabel yang diamati adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Keterangan:

H_1 = Kualitas Kerja berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu

H_2 = Dukungan Organisasi berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu

H_3 = Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional dari variabel penelitian merujuk pada penjelasan mengenai indikator-indikator yang membentuknya. Rincian definisi operasional dalam penelitian ini dapat ditentukan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.2
Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala
1	Produktivitas Kerja Pegawai (Y)	Produktivitas kerja merupakan salah satu konsep kunci dalam studi manajemen sumber daya manusia, karena mencerminkan tingkat efektivitas dan efisiensi tenaga kerja dalam menghasilkan output organisasi.	1. Kemampuan 2. Meningkatkan hasil yang dicapai 3. Semangat kerja 4. Pengembangan diri 5. Mutu 6. Efisiensi (Sutrisno, 2019)	Kuesioner	Likert
2	Kualitas Kerja (X1)	Kualitas kerja merupakan ukuran tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas sesuai standar organisasi dan ekspektasi pimpinan.	1. Kemampuan 2. Keterampilan 3. Kedisiplinan Pegawai (Kusnandi 2010)	Kuesioner	Likert
3	Dukungan Organisasi (X2)	Dukungan Organisasi merupakan keyakinan pekerja tentang seberapa besar dukungan organisasi terhadap pekerjaan dan kesejahteraan pekerjanya.	1. Keadilan 2. Dukungan Pengawas 3. Imbalan dari Organisasi dan Kondisi Kerja (Rhoades and Eisenberger, 2002)	Kuesioner	Likert

Untuk item pernyataan dari indikator variabel di atas adalah:

1. Produktivitas Kerja Pegawai (Y) diadopsi dari penelitian Yulyana Sari yang berjudul “Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Koperasi Telkomsel Kota Medan”.
2. Kualitas Kerja (X1) diadopsi dari penelitian Nuraira Rahman yang berjudul “Pengaruh Kualitas Kerja dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Yakes Telkom Makassar”.
3. Dukungan Organisasi (X2) diadopsi dari penelitian Beta Okta Baliartati yang berjudul “Pengaruh *Organizational Support* Terhadap *Job Satisfaction* Tentang Edukasi Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti”.

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dengan bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan oleh teori yang relevan belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Diduga Kualitas Kerja berpengaruh signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

H₂: Diduga Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

H_0 : Diduga Kualitas Kerja dan Dukungan Organisasi berpengaruh signifikan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.