

ABSTRAK

SANDY HERA PRADANA, NIM. 202111049. EFEKTIVITAS PERAN BADAN KEUANGAN DAERAH (BKD) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KARANGANYAR. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Karanganyar dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Kerangka teoritis yang digunakan adalah Teori Peran (Role Theory) oleh Katz dan Kahn, yang berfokus pada dimensi ekspektasi peran, struktur organisasi, kemampuan individu, serta norma dan budaya organisasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengambilan data melalui wawancara mendalam kepada pegawai BKD dan masyarakat sebagai penerima layanan. Teknik analisis data berfokus pada interpretasi terhadap temuan di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BKD secara keseluruhan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta efektivitas struktur organisasi dinilai tinggi (78% baik), mencerminkan tingkat keberhasilan dalam memenuhi ekspektasi peran yang diberikan dan adanya kejelasan peran fungsional. Kompetensi pelayanan juga didukung oleh aspek kemampuan dan kepribadian pegawai yang juga mendapat penilaian tinggi (78% baik), yang mengindikasikan bahwa pegawai memiliki keahlian yang memadai untuk pelayanan.

Meskipun demikian, aspek norma dan budaya organisasi menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan (67% baik, 33% cukup). Hal ini mengindikasikan tantangan dalam mencapai konsistensi penuh dalam internalisasi nilai-nilai pelayanan di seluruh unit dan mungkin memerlukan pengelolaan yang lebih efektif terhadap potensi konflik peran.

Saran yang diajukan mencakup penguatan komunikasi eksternal BKD untuk meningkatkan pemahaman publik, pengembangan *soft skill* pegawai, serta perlunya penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi lebih dalam mekanisme pembentukan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima.

Kata Kunci: Peran, Pelayanan Publik, BKD Kabupaten Karanganyar.