

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada Bab IV (Hasil Penelitian) sebelumnya mengenai Peran Badan Keuangan Daerah (BKD) Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Karanganyar maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Indikator Tugas dan Tanggung Jawab

Secara keseluruhan, Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Karanganyar telah berhasil melaksanakan tugas dan tanggung jawab utamanya dalam pelayanan publik, dengan 78% responden menilai baik. Ini menunjukkan bahwa BKD efektif dalam memenuhi ekspektasi peran yang diemban, baik dari internal maupun masyarakat, melalui pengelolaan keuangan yang transparan dan layanan langsung yang relevan. Meskipun demikian, ada ruang untuk peningkatan pada 22% responden yang menilai 'cukup', mengindikasikan perlunya pemahaman yang lebih luas di masyarakat tentang spektrum penuh peran BKD di luar layanan rutin.

2. Indikator Struktur Organisasi

Struktur organisasi BKD Kabupaten Karanganyar dinilai baik (78%) dalam mendukung pelaksanaan tugas dan inovasi pelayanan, mencerminkan kejelasan peran dan sistem peran (Role System) yang efektif. Desain struktural ini memfasilitasi koordinasi dan efisiensi operasional. Namun, persentase 'cukup' (22%) menyiratkan perlunya

peningkatan dalam koordinasi untuk kasus layanan lintas fungsi yang kompleks atau potensi ambiguitas di area abu-abu, guna lebih mengoptimalkan alur pelayanan bagi masyarakat.

3. Indikator Norma dan Budaya

Norma dan budaya organisasi BKD dinilai baik (67%) dalam mendukung pelayanan publik, menunjukkan upaya BKD dalam menerapkan tekanan peran positif yang membentuk perilaku pro-pelayanan. Budaya ini berkontribusi pada kinerja peran yang cenderung baik. Namun, persentase 'cukup' (33%) mengindikasikan perlunya konsistensi lebih lanjut dalam internalisasi nilai-nilai pelayanan di seluruh lapisan organisasi dan potensi adanya konflik peran yang perlu dikelola.

4. Indikator Kemampuan dan Kepribadian

Kemampuan dan kepribadian pegawai BKD Kabupaten Karanganyar dinilai baik (78%), khususnya dalam kejelasan penyampaian informasi, menunjukkan efektivitas BKD dalam memastikan keterampilan peran (Role Skills) dan faktor kepribadian (Personality Factors) yang mendukung pelayanan. Mayoritas pegawai dinilai kompeten dan berorientasi layanan. Meski demikian, ada ruang peningkatan pada 22% responden yang menilai 'cukup', terutama dalam aspek empati atau kesabaran, yang dapat diperkuat melalui pelatihan soft skill yang lebih intensif untuk pengalaman pelayanan yang lebih optimal

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran sekaligus rekomendasi guna memperbaiki inovasi pelayanan publik di Badan Kuanagn Daerah Kabupaten Karanganyar kedepannya. Saran dan rekomendasi yang peneliti sampaikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengingat indikator Norma dan Budaya Organisasi menunjukkan persentase 'cukup' yang signifikan (33%), BKD perlu memperkuat upaya internalisasi nilai-nilai pelayanan prima secara lebih konsisten dan merata di seluruh tingkatan organisasi. Ini dapat dilakukan melalui program pelatihan yang lebih mendalam dan berkelanjutan mengenai etika pelayanan, emotional intelligence, dan komunikasi efektif, yang tidak hanya menyentuh aspek kognitif tetapi juga afektif (perasaan dan sikap).
2. Untuk pengembangan penelitian di masa depan, disarankan untuk melakukan studi kualitatif yang lebih mendalam mengenai mekanisme spesifik yang digunakan BKD dalam membentuk dan mempertahankan budaya organisasi berorientasi pelayanan. Ini bisa mencakup analisis efektivitas program internalisasi nilai, sistem reward and punishment yang ada, atau peran kepemimpinan dalam mencontohkan perilaku pelayanan.