

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Peningkatan kinerja birokrasi dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat mutlak perlu dilakukan. Upaya peningkatan kinerja birokrasi tersebut menjadi tugas dan kewenangan Badan Kepegawaian Daerah. Berdasarkan tugas dan kewenangannya tersebut Badan Kepegawaian Daerah menyusun program dan kegiatan yang oleh Badan Kepegawaian Daerah, program dan kegiatan ini disebut sebagai strategi peningkatan kinerja.

Berdasar pada hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menyimpulkan bahwa tidak ada strategi khusus yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sleman dalam upaya peningkatan kinerja birokrasinya. Demikian juga, program dan kegiatan yang dilakukan selama ini masih terbatas pada bentuk-bentuk dan kuantitas kegiatan. Padahal, bentuk dan kuantitas kegiatan tersebut secara umum merupakan kegiatan yang biasanya dilakukan dari setiap tahun. Artinya strategi peningkatan kinerja yang dilakuakn adalah program dan kegiatan rutin.

Hal ini terjadi disebabkan oleh dua faktor. *Pertama*, faktor internal, yaitu Badan Kepegawaian Daerah secara umum belum peningkatan kinerja pegawai yang didasarkan pada perspektif pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat dari ukuran dan indikator-indikator hasil yang dibuat oleh Badan

Kepegawaian Daerah hanya ditujukan hanya kedalam birokrasi, dalam hal ini kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Oleh karena itu baik pada strategi, program dan kegiatan maupun penilaian kinerja birokrasi saat ini tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang telah ditetapkan, akan tetapi juga harus dilihat dari indikator yang melekat pada kualitas pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa birokrasi, pelayanan birokrasi yang cepat, akuntabilitas dan responsivitas birokrasi dalam menyelesaikan masalah-masalah kemasyarakatan yang membutuhkan peran birokrasi. Penilaian kinerja birokrasi dari sisi pengguna jasa sangat penting karena birokrasi publik memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan lain.

Hal inilah yang setidaknya terjadi dalam program dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sleman, dalam hal ini Badan Kepegawaian Daerah. Peneliti menyimpulkan bahwa strategi peningkatan kinerja yang dilakukan oleh BKD Kabupaten Sleman masih berorientasi pada bentuk-bentuk program, serta kuantitas kegiatan yang dilakukan masih merupakan kegiatan yang rutin dilakukan setiap tahunnya dan belum berorientasi pada pelayanan dan kepuasan pengguna jasa birokrasi. Bahkan BKD menyamakan kinerja yang dilakukannya sebagai strategi peningkatan kinerja pegawai.

B. SARAN

Berdasar pada hasil kesimpulan yang sebagaimana telah peneliti sampaikan diatas, peneliti menyarankan, kedepan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai negeri, penilaian kerja birokrasi secara internal setidaknya didasarkan pada hal-hal sebagai berikut dan harus berorientasi pada pengguna jasa birokrasi:

1. Produktifitas. Saat ini BKD masih melihat produktifitas kinerja PNS dilihat dari rasio *input* dan *output* program kegiatan yang sifatnya kuantitatif. Artinya kedepan BKD perlu melihat rasio input dan output berdasarkan kualitas yang juga dirasakan oleh para pengguna layanan birokrasi.
2. Kualitas layanan. Saat ini BKD belum melihat standar keberhasilan program dan kegiatan yang dikaitkan dengan kualitas layanan ini berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pengguna jasa birokrasi. Artinya pengguna jasa birokrasi harus mendapatkan kenyamanan dalam pelayanan yang diterimanya.

Oleh karena itu, setiap bentuk program dan kegiatan yang dilakukan oleh BKD harus mengacu pada hasil-hasil layanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menyatakan bahwa strategi yang dilakukan oleh BKD Kabupaten Sleman mengalami kegagalan. Akan tetapi penelitian ini lebih ditujukan bahwa strategi yang dilakukan oleh BKD perlu dilakukan orientasi tujuan dan hasil, yaitu bagaimana strategi tersebut memiliki dampak langsung terhadap layanan yang diterima oleh masyarakat.