

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penerapan budaya kerja BerAKHLAK terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Padang, dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa: **Pertama**, Budaya kerja BerAKHLAK di DPMPTSP Kota Padang diteliti berdasarkan lima indikator budaya kerja menurut Wibowo yakni, profesionalisme, kerja keras, pelayanan prima, inovatif, dan keteladanan. Berdasarkan hasil dari pengujian Tingkat Capaian Responden(TCR) didapatkan hasil bahwa Budaya kerja BerAKHLAK (X) di DPMPTSP Kota Padang berada pada kategori jawaban “Baik” dengan persentase sebesar 84,36%.

Kedua, Kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Padang diteliti berdasarkan tiga indikator yaitu: Efisien, Responsif dan Non-Partisan. Berdasarkan hasil dari pengujian Tingkat Capaian Responden(TCR) didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan (Y) di DPMPTSP Kota Padang berada pada kategori jawaban “Baik” dengan persentase sebesar 83,92%.

Ketiga, Hasil uji Kendall's tau-b menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,501 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori sedang dan searah, di mana semakin baik penerapan budaya kerja BerAKHLAK, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Keempat, Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh bahwa nilai koefisien determinasi antara budaya kerja BerAKHLAK (X) dengan kualitas pelayanan (Y) di DPMPTSP Kota Padang adalah sebesar 91,2%. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja BerAKHLAK (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) di DPMPTSP Kota Padang sebesar 91,2%, sedangkan sisanya sebesar 8,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti aspek kepemimpinan, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, sistem pengawasan, kebijakan organisasi, serta karakteristik individu aparatur yang tidak secara langsung diukur dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak sepenuhnya kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Padang hanya dipengaruhi oleh penerapan budaya kerja BerAKHLAK, melainkan juga dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi DPMPTSP Kota Padang

- DPMPTSP Kota Padang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan budaya kerja BerAKHLAK secara konsisten, khususnya pada aspek inovasi dan pelayanan prima, agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat.
- DPMPTSP Kota Padang perlu melakukan penguatan internalisasi nilai-nilai BerAKHLAK melalui pelatihan, pembinaan, dan evaluasi kinerja aparatur secara berkala, sehingga budaya kerja tidak hanya

menjadi slogan, tetapi benar-benar terimplementasi dalam perilaku kerja sehari-hari.

- DPMPTSP Kota Padang disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital dan pelayanan inklusif, guna menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan dinamis.

2. Saran Akademis (Untuk Penelitian Selanjutnya)

- Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, sarana dan prasarana, atau kepuasan masyarakat.
- Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan metode yang berbeda, seperti metode kualitatif atau mixed methods, agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan budaya kerja dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik.