

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil setelah mengkaji data hasil analisis dan pembahasan kinerja pada UPTD.SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara yang dinilai dengan menggunakan pengukuran berdasarkan Balanced Scorecard dari empat sudut pandang yaitu: perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

1. Perspektif keuangan

a.) Rasio ekonomi

Pada era 2020–2022, rasio perekonomian UPTD.SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara berkisar antara 95,16% hingga 98,9%, menunjukkan kinerja keuangan yang ekonomis.

b.) Rasio efisiensi

Selama ini, rasio efektivitas berkisar antara 11,6% hingga 9,72% yang menunjukkan keberhasilan kinerja dalam mencapai tujuan keuangan.

c.) Rasio efektivitas

Dengan persentase berkisar antara 81,56% sampai dengan 52,47%, rasio efisiensi masih rendah dan dikategorikan tidak efisien; itu harus ditingkatkan untuk memenuhi target pendapatan.

2. Perspektif Pelanggan

Kinerja UPTD.SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara dari sisi pelanggan menunjukkan kepuasan yang kuat dari pelanggan/Wajib Pajak, berdasarkan hasil balasan kuesioner dari 100 responden. Untuk memastikan wajib pajak benar-benar puas dengan pelayanan yang diterimanya di masa depan, sejumlah pelayanan masih perlu ditingkatkan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

- a) Kinerja UPTD.SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara pada fasilitas dikategorikan sudah baik dan lengkap.
- b) Waktu layanan yang diberikan oleh UPTD.SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara kepada wajib pajak dikategorikan sudah baik.

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, diukur dengan tiga indikator: kemampuan pegawai, motivasi dan system jaringan :

- a) Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dari atasan dan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dikategorikan sangat memuaskan.
- b) Motivasi yang didapatkan pegawai dari atasan dikategorikan sangat memuaskan.
- c) System jaringan yang diberikan oleh kantor pusat kepada UPTD.SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara dikategorikan memuaskan.

Secara keseluruhan, UPTD SAMSAT Kabupaten Timor Tenga Utara berkinerja baik dari sudut pandang pertumbuhan dan pembelajaran, proses bisnis internal, pelanggan, dan keuangan. Untuk memfasilitasi perluasan dan pengembangan di masa depan, sejumlah bidang harus ditangani dan ditingkatkan, khususnya infrastruktur jaringan.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ada beberapa saran guna menjadi acuan perbaikan kepada UPTD.SAMSAT Kabupaten Timor Tengah Utara :

- a) Meningkatkan pendapatan UPTD Kabupaten Timor Tengah Utara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pendapatan yang efektif merupakan hal yang perlu lebih diperhatikan oleh SAMSAT. Hal ini efektif dan hemat biaya, namun masih banyak yang harus dilakukan untuk meningkatkan dana yang dikumpulkan dari pajak kendaraan bermotor.
- b) Pegawai UPTD.SAMSAT lebih meningkatkan kinerja dengan cara melakukan DTD (*Door To Door*), melakukan inovasi baru agar target yang ditetapkan yang diambil dari tunggakan juga bisa di realisasi dengan baik.
- c) Perlu adanya peningkatan pada system jaringan agar pelayanan yang dilakukan lebih efisien.
- d) Perlu adanya evaluasi kinerja karena pada rasio efektif terlihat tidak efektif karena target yang ditetapkan selalu tidak mencapai target dan memiliki selisih yang jauh.