

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari Hasil analisis dan pembahasan mengenai kinerja pada UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang yang telah diukur dengan menggunakan pengukuran berbasis *balance scorecard* dari empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari seluruh analisis sebagai berikut:

##### 1. Perspektif keuangan

###### Rasio Efektivitas

Rasio efektivitas selama periode 2021 masih tergolong tidak efektif dengan persentase sebesar 66,3% dan nilai rata-rata sebesar 191.056.986.773, dan pada periode 2022 sebesar 80,4% dengan nilai rata-rata sebesar 201.122.837.489 dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 82,9% dengan nilai rata-rata sebesar 198.441.789.321 dan masih tergolong kurang efektif sehingga hal tersebut perlu untuk ditingkatkan realisasinya sehingga dapat mencapai target yang ditentukan.

##### 2. Perspektif pelanggan

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dari 100 responden, kinerja dari UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) dari perspektif pelanggan menunjukkan kepuasan yang baik dari wajib pajak. Hal ini dikarenakan UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota

Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) sudah memenuhi indikator dari kepuasan pelanggan itu sendiri, mulai dari pelayannya yang ramah

3. Perspektif proses bisnis internal

- a. Kinerja UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) pada fasilitas dikategorikan sudah baik dan lengkap, tetapi perlu diperbaharui dan ditingkatkan lagi fasilitasnya agar pelayanan yang diberikan semakin baik dan berkualitas.
- b. Waktu layanan yang diberikan oleh UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) kepada wajib pajak dikategorikan sudah baik.

4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

Dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, diukur dengan tiga indikator yaitu, kepuasan pegawai terhadap lingkungan kerja, motivasi, dan kemampuan sistem informasi:

- a. Kepuasan pegawai terhadap lingkungan kerja di UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) dikategorikan puas.
- b. Motivasi yang didapat oleh pegawai dari atasan dapat dikategorikan puas.
- c. Kemampuan sistem informasi yang diberikan oleh UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) dikategorikan puas.

Secara keseluruhan, UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) memiliki kinerja yang baik dalam perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, namun pada perspektif keuangan dikategorikan kurang baik, maka perlu ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat mencapai target yang ingin dicapai.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ada beberapa saran guna menjadi acuan perbaikan kepada UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) :

- a. Untuk meningkatkan pendapatan berupa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) perlu memberikan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dan lebih memperhatikan pendapatan yang efektif.
- b. Pegawai UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (SAMSAT Wilayah Kota Kupang) perlu mengevaluasi kinerja pegawai agar dapat meningkatkan kerjasama tim yang baik dan berkualitas.
- c. Perlu adanya pembaharuan fasilitas kantor agar mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diberikan dan meningkatkan kualitas layanan.

d. Terus berinovasi untuk mencari cara-cara baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi atau mengembangkan layanan baru.