

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penulis menarik kesimpulan atas penelitian yang dilakukan, serta memberi saran yang mungkin bermanfaat bagi Kopertis Wilayah IX agar dapat memperbaiki dari segi *balanced scorecard* itu sendiri.

#### **A. Simpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa perspektif pelanggan/pengguna (stakeholder) pada Kopertis Wilayah IX adalah baik dengan nilai rata-rata antara 60% - 79% dan termasuk dalam kategori puas atas layanan pada perspektif pelanggan/pengguna dengan indikator wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Namun, masih tetap memerlukan perbaikan agar layanan yang diberikan lebih ditingkatkan dan mencapai skor yang ideal yaitu 100%.
2. Pada perspektif bisnis internal menunjukkan dengan menggunakan indikator hasil kerja (produktivitas), kualitas dan efisien waktu menunjukkan nilai rata-rata sebesar antara 60% - 79% termasuk dalam kategori puas (setuju). Pada indikator hasil kerja (produktivitas), kualitas dan efisien waktu kerja para pegawai belum merata ke semua pegawai dan masih harus ditingkatkan untuk mencapai skor yang ideal.

3. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator motivasi dan kemampuan/kompetensi kerja pegawai menunjukkan nilai rata-rata antara 60% - 79% termasuk dalam kategori baik. Sebagian besar pegawai mempunyai motivasi dan kemampuan/kompetensi kerja yang baik, namun belum merata ke semua pegawai.
4. Kinerja keuangan Kopertis Wilayah IX tahun 2015 dapat dikategorikan sangat baik yaitu persentase realisasi anggaran sebesar 90,32%, namun jika dibandingkan dengan persentase anggaran tahun sebelumnya tahun 2014 terjadi penurunan sebesar 3,55%. Penurunan persentase keuangan Kopertis Wilayah IX bukan semata-mata karena kinerja keuangan yang menurun tapi lebih disebabkan karena adanya peraturan Permenpan-RB mengenai pelarangan kegiatan diluar kantor (hotel), sehingga penurunan tersebut merupakan penghematan anggaran di Kopertis Wilayah IX.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti memberi saran yaitu sebagai berikut :

1. Pada perspektif pelanggan/pengguna, Kopertis Wilayah IX masih terus harus meningkatkan layanan kepada pelanggan walaupun dari lima indikator tersebut beberapa pelanggan mengharapkan

perhatian lebih pada indikator daya tanggap dan empati, selain itu beberapa fasilitas di Kopertis Wilayah IX masih perlu dibenahi kearah yang lebih baik sehingga memberi kenyamanan bagi para pelanggan/pengguna. Salah satu bentuk pelayanan yang harus ditingkatkan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi, sebagai media komunikasi sehingga pelanggan/pengguna tidak selamanya harus ke Kopertis Wilayah IX untuk suatu keperluan, tetapi cukup dengan berkomunikasi secara *online* melalui jaringan internet maupun *website* yang ada.

2. Pada perspektif bisnis intenal dengan indikator produktivitas, kualitas dan efisien waktu masih memerlukan beberapa perbaikan yaitu dengan meningkatkan produktivitas, kualitas dan efisien waktu kerja pegawai yaitu dengan memberi kepercayaan kepada semua pegawai dalam bekerja, memberi bimbingan kepada semua pegawai, dan menerapkan sistem kerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang dengan indikator motivasi dan kemampuan/kompetensi kerja, pada perspektif ini masih terus harus diperhatikan utamanya dengan meningkatkan motivasi dan kemampuan pegawai adalah dengan memberikan *reward* dan *punishment* kepada pegawai, perlu adanya mutasi (rotasi) secara berkala dan terukur, serta mengurangi rasa jenuh bekerja bagi pegawai dengan cara memberi *refreshing* dengan

kegiatan *outdoor* atau *games* bagi pegawai, selain itu perlunya peningkatan kompetensi pegawai melalui pemberian pelatihan secara merata kepada seluruh pegawai.

4. Menurunnya tingkat persentase realisasi anggaran tahun 2015 dibandingkan tahun 2014 masih perlu mendapat kajian apakah pengaruh turunnya realisasi anggaran tersebut dikarenakan oleh adanya penghematan anggaran, atau karena kinerja keuangan yang menurun. Jika kinerja keuangan yang menurun maka yang perlu dilakukan oleh adalah dengan mengevaluasi setiap program kegiatan yang telah disusun dan mencari penyebab kegiatan/program tersebut tidak terlaksana atau terealisasi sesuai dengan rencana yang ada. Jika menurunnya realisasi anggaran tersebut karena adanya aturan penghematan anggaran maka Kopertis Wilayah IX perlu membuat skala prioritas dalam melaksanakan program/kegiatan yang ada dan mencari alternatif tindakan terhadap adanya aturan penghematan anggaran tersebut.