

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan terhadap kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Perspektif Keuangan

Kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman berdasarkan perspektif keuangan diukur menggunakan pendekatan *value for money* yaitu analisis rasio ekonomis berada pada kategori "Sangat Ekonomis", hal ini menunjukkan bahwa Dinas Koperasi UKM Sleman sudah berhasil melakukan penghematan biaya dari anggaran yang telah ditetapkan.

2. Kinerja Perspektif Pelanggan

Kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman berdasarkan perspektif pelanggan berada pada kategori "Sangat Memuaskan". Hal ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas KUKM Sleman, namun masih perlu peningkatan kinerja berdasarkan analisa *servqual* yang bernilai negatif, yang berarti kualitas pelayanan yang diharapkan masih lebih tinggi bila dibanding dengan pelayanan yang dirasakan saat ini.

### 3. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman berdasarkan perspektif proses bisnis internal berada pada kategori "Memuaskan". Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja di kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman sudah merasa puas dengan fasilitas atau sarana prasarana kantor, ketersediaan sumber daya manusia, serta proses pelaksanaan kegiatan dalam mencapai tujuan dan sasaran. Jika dilihat dari analisis *servqual*, maka kinerja perlu ditingkatkan lagi dimana semua aspek memiliki nilai negatif yang berarti proses internal dalam instansi masih dirasa kurang.

### 4. Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman berdasarkan perspektif proses pertumbuhan dan pembelajaran berada pada kategori "Memuaskan". Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja di kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman sudah merasa puas dengan kemampuan serta kebijakan organisasi dalam meningkatkan semangat atau motivasi pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Jika dilihat dari analisis *servqual* semua aspek mendapatkan nilai negatif, ini berarti kinerja harus tetap ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

5. Kinerja Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman secara keseluruhan menggunakan pendekatan *balanced scorecard* dikategorikan "Baik".

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan serta kesimpulan diatas, maka peneliti bisa memberi saran sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman
  - a. Dalam perspektif pelanggan diharapkan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman menyediakan admin khusus untuk melayani konsultasi online terhadap pelaku UMKM, agar kedepannya pelaku UMKM tidak harus datang ke kantor ketika ingin berkonsultasi.
  - b. Dalam perspektif proses bisnis internal, diharapkan Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman dapat meng-upgrade setiap sarana atau fasilitas yang tersedia, mengingat masih adanya keluhan para pegawai terhadap kurang layaknya sarana seperti meja, komputer, dan alat tulis kantor lainnya.
  - c. Dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, diharapkan para pegawai yang bekerja di kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Sleman dapat meningkatkan komunikasi serta perhatian antar pegawai, agar tujuan dan sasaran yang telah dirancang bisa berjalan dengan lancar melalui kerjasama tim yang baik. Kemudian peneliti juga menyarankan agar ruangan kerja tiap pegawai bisa lebih diperbesar lagi, agar pegawai bisa merasa nyaman ketika melaksanakan pekerjaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Peneliti menyarankan untuk memperluas cakupan penelitian bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian yang serupa, misalnya

melakukan penelitian tentang pengukuran kinerja dalam lingkup Pemerintah Provinsi, dan atau membandingkan kinerja lintas instansi untuk menentukan atau mengetahui kinerja mana yang berjalan dengan baik.

- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih luas dan dalam mengenai sumber dan referensi penelitian, sehingga hasil penelitian menjadi lebih baik.

