

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan lalu lintas jalan tol di PT Margabumi Matraraya, yang mencakup keseluruhan layanan yaitu ambulans, derek, *rescue*, patroli, serta keamanan dan ketertiban, masih mengandung beberapa jenis pemborosan (*waste*) yang memengaruhi efisiensi waktu dan kualitas layanan. Pemborosan dengan dampak terbesar meliputi *waiting*, *transportation*, dan *underutilized resources*. Analisis yang dilakukan menggunakan metode *Value Stream Mapping* (VSM) dan pendekatan *Value Stream Analysis Tools* (VALSAT) menunjukkan bahwa sebelum perbaikan, *lead time* pelayanan tercatat sebesar 265 menit sehingga mengemat waktu menjadi 228,2 menit, atau setara dengan pengurangan waktu sebesar 13,89%.
2. Rekomendasi perbaikan dalam penelitian ini diusulkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Adapun rekomendasi perbaikan yang diusulkan yaitu pengoptimalan sistem komunikasi berbasis teknologi, penggunaan GPS untuk pelacakan lokasi secara *real-time*, serta pelatihan rutin bagi petugas, penetapan prosedur yang lebih jelas dan pemanfaatan teknologi seperti RFID

juga membantu mempercepat proses dan menghindari pemborosan lainnya pada pencarian inventaris yang memakan waktu.

## 5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya memanfaatkan teknologi modern seperti GPS *real-time* dan perangkat komunikasi canggih untuk mempercepat koordinasi dan pelacakan unit, serta sistem RFID untuk mengelola inventaris secara efisien. Pelatihan rutin bagi petugas dan pengaturan shift kerja yang optimal perlu dilakukan agar pelayanan lebih responsif. Pengawasan terhadap Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang harus diperketat, dan sistem informasi lalu lintas berbasis *real-time* diterapkan untuk memastikan rute tercepat menuju lokasi kejadian. Selain itu, evaluasi dan monitoring berkala penting untuk memastikan efektivitas perbaikan yang telah diterapkan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan aspek pengalaman pelanggan (*customer experience*) dengan mengevaluasi kepuasan pengguna jalan tol melalui metode kuantitatif atau kualitatif. Selain itu disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk mempertimbangkan faktor eksternal, seperti kondisi lalu lintas dan cuaca, yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian lebih lanjut juga dapat mencakup studi komparatif di berbagai lokasi jalan tol untuk memahami perbedaan tantangan dan solusi yang diterapkan.