

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada proses pemeriksaan layak jalan bus adalah sebagai berikut:

1. Pemborosan (*waste*) yang terjadi pada proses pemeriksaan layak jalan bus di Terminal Tipe A Purabaya adalah *waiting* dengan nilai atau bobot sebesar 4,67. Kemudian diikuti dengan *duplication* dengan nilai sebesar 4, *handover* dengan nilai sebesar 3,67, *searches/movement* dengan nilai sebesar 3,33, *overprocessing* sebesar 3, *backlog* sebesar 2,33, dan *errors* sebesar 2.
2. Berdasarkan 5 *why's* dan *fishbone* diagram, rekomendasi perbaikan yang diberikan dalam penelitan ini berfokus kepada *waste* dominan terlebih dahulu seperti *waiting*, *duplication*, *handover*, dan *searches/movement*. Perbaikan yang diusulkan yaitu membuat alur panggilan kepada pengemudi bus, mengatur kembali peran petugas sesuai dengan zona dan bagian yang konsisten, menerapkan prinsip sekali pemeriksaan dan satu keputusan, proses pemeriksaan dirubah dari seri menjadi paralel, pelatihan pemeriksaan untuk petugas agar mampu memutuskan dan konsisten dalam pengambilan keputusan. Setelah dilakukan perbaikan, perubahan *lead time* yang semula sebesar 141,58 menit menjadi 65,1 menit sehingga diperoleh pengurangan *lead time* sebesar 76,48 menit. Dengan nilai *Process Cycle Efficiency* (PCE) sebelum perbaikan sebesar 51,59% menjadi 82,95% setelah dilakukan perbaikan.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak Terminal Tipe A Purabaya sebaiknya menerapkan sistem pemanggilan pengemudi bus berikutnya saat pemeriksaan berlangsung guna mengurangi waktu tunggu untuk memulai pemeriksaan. Pengemudi juga perlu menyiapkan seluruh dokumen dalam satu map sebelum memasuki area pemeriksaan untuk mempercepat proses administrasi. Selain itu, diperlukan pembagian *jobdesk* yang jelas bagi setiap petugas serta pelaksanaan pemeriksaan administrasi dan teknis secara paralel agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Kemudian, menetapkan batasan diskusi atau klarifikasi hanya untuk kondisi tertentu serta mengurangi kebutuhan validasi yang tidak diperlukan. Lalu, Menetapkan pembagian zona kerja tetap antara lain petugas A pada bagian depan dan dalam, petugas B pada bagian belakang dan samping kiri, dan petugas C pada bagian kanan dan administrasi berjalan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan metode analisis yang digunakan, misalnya dengan mengombinasikan pendekatan *lean service* dengan metode lain seperti simulasi proses atau analisis beban kerja, guna memperoleh hasil perbaikan yang lebih komprehensif dan terukur. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat meninjau proses pemeriksaan dari sisi kepuasan pengguna jasa, baik pengemudi maupun penumpang bus, sehingga evaluasi tidak hanya berfokus pada efisiensi waktu dan pengurangan pemborosan, tetapi juga pada persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, perbaikan yang dihasilkan dapat lebih menyeluruh dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan.