

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran bagi penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Pada kesimpulan kali ini bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yaitu :

1. Apa yang menyebabkan timbulnya pemborosan pada pelayanan KIA Didukcapil Kabupaten Garut?
2. Bagaimana melaksanakan pengurangan pemborosan pada pelayanan KIA Didukcapil Kabupaten Garut dengan siklus PDCA?
3. Bagaimana mengukur perbaikan dengan simulasi usulan perbaikan proses pelayanan KIA dengan pengurangan pemborosan?

Proses pengamatan yang dilakukan pada Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Garut mengalami beberapa kendala dalam pelayanan, hal tersebut menimbulkan potensi terjadi pemborosan. Oleh karena itu, dilakukan analisis menggunakan metode *lean*, sehingga diperoleh bahwa potensi timbulnya pemborosan dapat terjadi dari 3 faktor yaitu mesin, manusia, proses atau metode. Metode *Lean* bertujuan untuk mengeliminasi pemborosan (*waste*) pada semua proses dan memaksimalkan efisiensi proses. *Waste* terjadi karena aliran proses yang belum efisien. Untuk mengurangi pemborosan (*waste*) yang terjadi pada pelayanan

KIA, maka dilakukan analisis pemborosan (*waste*) dengan teknik analisis 7 *waste* (Ohno 1988).

Untuk mengendalikan proses perbaikan pelayanan KIA dan mengurangi pemborosan, maka diperlukan siklus proses perbaikan secara terus menerus, yaitu dengan menggunakan siklus PDCA. Penerapan siklus PDCA digunakan untuk membantu, memelihara, memperbaiki atau meningkatkan standar (Imai 1997) serta siklus PDCA adalah siklus yang tidak akan pernah berakhir untuk memperbaiki kualitas (Mitra 2008). Penggunaan aplikasi *lean* dan PDCA dapat diimplementasikan secara sederhana dan ekonomis, karena tidak memerlukan keterlibatan orang-orang yang sangat terampil, hanya diperlukan pelatihan sederhana untuk tenaga kerja yang ada untuk menciptakan kesadaran dan keterlibatan yang mengarah ke lingkungan kerja yang sangat produktif. (Bhat, 2016). Penggunaan beberapa *tools Lean* dalam siklus PDCA digunakan untuk mendukung usulan proses pelayanan kearah yang jauh lebih baik. Proses pengamat lebih lanjut, menghasilkan bahwa aktivitas utama sebelumnya terdiri dari 5 aktivitas dengan proses *Kaizen* meringkas proses (*Sort/Seiri*) menjadi 4 aktivitas dan pengurangan petugas pelayanan dari 3 orang menjadi 2 orang diantaranya :

- Melakukan pendaftaran secara *online*
- Melakukan adminstrasi dan verifikasi data
- Melakukan penginputan data dan pencetakan
- Melakukan pemberian KIA

Rekomendasi usulan pelayanan dapat dilakukan dengan sistem *online*, terintegrasi dan proses *relayout* rantai pelayanan KIA. Hal ini dilakukan untuk mengurangi *waste* dalam pelayanan seperti antrean, penggunaan kertas, penumpukan dokumen/kertas, pergerakan dalam pemberian dokumen, menjaga tingkat ketelitian dokumen/proses agar dapat mengurangi *defect* dalam proses, *overprocessing* dan overproduksi.

Untuk mengetahui apakah masih ada kendala sebelum usulan perbaikan diterapkan secara keseluruhan dengan memperhatikan hasil pengamatan tahap sebelumnya dimana aktivitas utama dari 5 menjadi 4 aktivitas. Aktivitas tersebut menjadi acuan peneliti dalam melakukan pengecekan/pemeriksaan untuk memberikan usulan *process mapping*, *layout*, dan *Standar Operating Procedure* (SOP) dan kemudian melakukan proses simulasi. Apabila hasil simulasi usulan perbaikan menunjukan kearah lebih baik, maka hal ini dapat membantu proses pelayanan KIA menjadi lebih efektif dan efisien. Simulasi pada dasarnya adalah proses mendesain model suatu sistem yang ada pada dunia nyata, dan melakukan eksperimen dengan model tersebut. Tujuannya adalah untuk memahami perilaku sistem maupun mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang bervariasi untuk operasi sistem (Yogaswara 2016). Berikut pengukuran hasil simulasi pelayanan KIA dengan kondisi sebelumnya adalah sebagai berikut:

- Pada kondisi sebelumnya terdiri dari 5 aktivitas utama dan menghasilkan *output* sekitar 3.000 KIA dengan spesifikasi KIA yang ditolak sekitar 253 KIA dan jumlah antrean paling banyak lebih dari 10. Jumlah petugas pelayanan terdiri dari 3 orang dengan pemanfaatan petugas administrasi KIA

sebesar 90% dan petugas Pengolahan Data sebesar 99%, sedangkan total waktu pelayanan aktivitas yang bernilai tambah sekitar 27 menit dan aktivitas bernilai tambah mencapai 68 menit.

- Proses simulasi terdiri dari 4 aktivitas utama dan menghasilkan *output* sekitar 4.990 KIA dengan spesifikasi KIA yang ditolak sekitar 256 KIA dan jumlah antrean paling banyak sekitar 3. Jumlah petugas pelayanan untuk simulasi perbaikan pelayanan KIA adalah 2 orang yaitu Petugas Administrasi KIA dengan pemanfaatan tenaga kerja sebesar 64% dan tugas Pengolahan Data dengan pemanfaatan tenaga kerja sebesar 24%, sedangkan total waktu usulan pelayanan yang digunakan untuk aktivitas yang bernilai tambah sekitar 24 menit dan aktivitas bernilai tambah mencapai 6,1 menit.

Menurut Pyzdek (2003), apabila hasilnya menunjukkan kearah lebih baik, lakukan perubahan dan perbaikan secara berkelanjutan hingga mencapai tingkatan yang lebih baik. Simulasi usulan perbaikan tidak akan berjalan bila tidak ada dukungan dari manajemen pelayanan KIA untuk melakukan usulan perbaikan KIA dan tidak ada kedisiplinan pribadi masing-masing petugas KIA (*Shitsuke*) dalam menjalankan seluruh tahap termasuk usulan kebijakan yang dibuat dari aspek SOP. Oleh karena itu, bila didukung oleh manajemen penelitian ini dapat membantu untuk memperbaiki dan mengembangkan kualitas KIA di Disdukcapil Kabupaten Garut, karena bila kualitas pelayanan baik, maka akan memberikan kepuasan pada konsumen (Juran 1979).

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang bisa diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Melakukan analisis lebih lanjut dari segi waktu dan jumlah *defect* yang terjadi pada pelayanan , karena teknik wawancara pada bidang jasa terkadang menghasilkan informasi berbeda dari orang yang diwawancarai.
2. Diperlukan sosialisai dan *training* pemahaman *Lean* bagi petugas pelayanan dengan dukungan pihak manajemen untuk menjalankan usulan perbaikan pelayanan KIA.
3. Melakukan integrasi dengan sekolah ataupun lembaga untuk meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan anak, untuk menggunakan KIA sebagai persyaratan dalam registrasi ataupun melakukan pemotongan harga produk atau pelayanan apabila menggunakan KIA. Sehingga manfaat kartu tersebut akan lebih baik dan terasa oleh masyarakat dalam penggunaannya.
4. Melakukan pengamatan bukan hanya untuk pelayanan KIA saja, tetapi termasuk pelayanan yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulmalek, F. A., Rajgopal, J., & Needy, K. L. (2006). "A classification scheme for the process industry to guide the implementation of lean". *Engineering Management Journal*, 18(2), 15-25.
- ACE (2010). "Lean Services: How Service organisations meet future challenges". Germany
- Arlbjørn, J.S., Freytag, P.V. and Haas, H.D. (2011), "Service supply chain management: a survey of Lean application in the municipal sector", *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, Vol. 41 No. 3, pp. 277-295.
- Bateman, N. and Brander, C. (2000), "The drive for process improvement", *Manufacturing Engineer*, Vol. 79 No. 6, pp. 241-6.
- Bhat, Shreeranga. A, Jnanesh. Kamath, Prashanth P. Nayak, Rajat R. D'souza, Nithin. (2016). "Enhancing The Performance of an Automobile Service Industry : Lean Thinking Approach". *Journal of Mechanical Engineering and Automation*, 6(5A), 40-48.
- Bhasin, Sanjay. (2007)."Lean and Performance Measurement". *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 19 Iss 5 pp. 670 - 684
- Bonaccorsi, Andrea. Carmignani, Gionata. Zammori, Francesco. (2011). "Service Value Stream Management (SVSM) Developing Lean Thinking in The Service Industry". *Journal of Service Science and Management*, 4, 428-439.

- de Almeida, Juliana Pascualote Lemos, et al. (2017). "*Lean thinking: planning and implementation in the public sector.*" *International Journal of Lean Six Sigma*
- Doman, M.S. (2011), "A New Lean Paradigm in Higher Education: a case study", *Quality Assurance in Education*, 19(3), 248-262
- Dahlgaard-Park, S. M., Barraza, M. F. S., & Smith, T. (2009). *Lean-kaizen public service: an empirical approach in Spanish local governments. The TQM Journal.*
- DK. (2018), "Disdukcapil Garut Jemput Bola, Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)", (<https://kilasberitanusantara.com/disdukcapil-garut-jemput-bola-pembuatan-kartu-identitas-anak-kia/> diakses 1 april 2020)
- Emiliani, M.L. (2004), "Improving Business School Courses by Applying Lean Principles and Practices", *Quality Assurance in Education*, 12(4), 175-187
- Gaspersz, V. (2007). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gondhalekar, S., Babu, S. and Godrej, N. (1995), "Towards using kaizen process dynamics: a case study", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 12 No. 9, pp. 192-209.
- Juran, Joeseph M . Godfrey , A Blanton. (1979). "*Juran's Quality Handbook : Fifth Editions*. America : The McGraw-Hill Companie
- Kang, P. S. and Manyonge, L. M. (2014), "Exploration of Lean Principals in Higher Educational Institutes – Based on Degree of Implementation and

- Indigence*”, *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 5 (2), 831-838.
- Imai, M. (1986), “*Kaizen – The Key to Japan’s Competitive Success*, Random House”. New York, NY.
- Imai, Masaaki. (1997), “*Gemba Kaizen : Pendekatan Akal Sehat, Berbiaya Rendah pada Managemen (Edisi Indonesia)*”. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Indonesia, Portal Informasi. (2019), “*Cara Membuat KTP Anak atau Kartu Identitas Anak (KIA)*”, (<https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/cara-membuat-ktp-anak-atau-kartu-identitas-anak-kia>, diakses 01 April 2020)
- Ikatrinasari,Zulfa Fitri. Haryanto,Erlana Ichsan. (2014),” *Implementation of Lean Service with Value Stream Mapping at Directorate Airworthiness and Aircraft Operation, Ministry of Transportation Republic of Indonesia*”. *Journal of Service Science and Management*, 7, 291-301
- McCulloch, Peter. Kreckler, Simon. New, Steve. Sheena, Yezen. Handa, Ashok. Catchpole, Ken. (2010). “*Effect of a Lean Intevention to Improve Safety Processes and outcomes on a surgical emergency unit*”. *BMJ*,341.
- Munro, R. A., Ramu, G., dan Zrymiak, D. J. (2015), “ *The Certified Six Sigma Green belt Handbook*”, 2nd edition. ASQ Quality Press Milwaukee,Wisconsin.
- Mitra, Amitava. (2008) “*Fundamentals of Quality Control And Improvement (Thrird Edition)*”. Canada: John Willey & Sons, Inc.

- Montgomery, Douglas, C. (2009), "*Introduction to Statistical Quality Control, Sixth Edition*". America : John Wiley & Sons, Inc
- Nemoto, M. (1987), "*Total Quality Control for Management. Strategies and Techniques from Toyota and Toyoda Gosei*". Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, NJ.
- Pyzdek, Thomas. (2003) "*The Six Sigma Handbook*". America : The McGraw-Hill Companies
- Sawada, N. (1995), "*The kaizen in Toyota production system*", CHU-SAN-REN Quality Control Course, Nagoya, pp. 1-38.
- Scalera, F., Dumitrescu, C. and Talpová, S.Z. (2012), "*International crisis and competitiveness of servicecompanies and public administration in Italy and in Europe: the application of lean office*", Business and Management Review, Vol. 2 No. 1, pp. 63-75.
- Seraphim, E.C., Silva, I.B. and Agostinho, O.L. (2010), "*Lean office em organizações militares de saúde: estudo de caso do posto médico da Guarnição Militar de Campinas*", Gestão & Produção, Vol. 17 No. 2, pp. 389-405.
- Smeds, Riita. (2015). "*Managing Change toward Lean Enterprises*." *International Journal of Operations & Production Management*. Vol 14 Iss 3 pp 66-82
- Tapping, D. and Shuker, T. (2003), "*Value Stream Management for the Lean Office: Eight Steps to Planning, Mapping, and Sustaining Lean Improvements in Administrative Areas*, Productivity Press", New York, NY.

- Tathagati, Arini. (2015). *“Step by step membuat SOP”*. Yogyakarta : Efata Publishing.
- Womack, J. P. and Jones, D. T. (2003), *Lean Thinking Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation*, Free Press, New York
- Wood, N. (2004), *“Lean thinking: what it is and what it isn’t”*, Management Services, Vol. 48 No. 2, pp. 8-10.
- Walters, L. M., Nickerson, M. A., & Hall, L. A. (2019). *“Improving the 1040 process by applying lean principles: a case study”*. The TQM Journal.
- Yogaswara, Yogi, Dr. Ir. MT. (2015). *“Rekayasa Proses Bisnis”*, <http://pokameame.com>, diakses 30 April 2020)
- Yogaswara, Yogi, Dr. Ir. MT. (2016). *“Teori dan Pengenalan Simulasi dengan Arena”*, <http://pokameame.com/article/181321/teori--pengenalan-simulasi-dengan-arena.html>, diakses 30 April 2020)