



## Analisis Penerapan Lean Six Sigma dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

**Endah Pravita Putri Aldia Pratama**

Fakultas Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat

**Safinah Annajah**

Fakultas Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat

**Khansa Adristi**

Fakultas Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat

**Acim Heri Iswanto**

Fakultas Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta  
Alamat: Jl. Raya Limo Kecamatan Limo Kota Depok 16515  
Korespondensi penulis: [2010713020@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2010713020@mahasiswa.upnvj.ac.id)

### **Abstract**

*The quality of hospital services will affect patient satisfaction and also their loyalty in using these facilities and the rapid development of health services currently requires hospital managers to run their business well. in the hospital. This study uses the method of literature review (literature review) with search engines used in literature searches including Google Scholar and Research gate with the keywords Service Quality Improvement, Lean Six Sigma, Hospitals. The resulting articles were selected based on publications published between 2018 and 2023. The results showed that the application of lean six sigma in hospitals in improving the quality of their services can be carried out through the DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) approach. The conclusions of this study indicate that the application of lean six sigma can reduce difficulties, increase speed, and separate activities that have added value or value added from activities that have no added value or non-value added in hospitals, such as improving service quality by setting priorities by according to the highest gap required by the patient.*

**Keywords:** *Service Quality Improvement, Lean Six Sigma, Hospitals.*

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan rumah sakit akan mempengaruhi kepuasan pasien dan juga loyalitasnya dalam menggunakan fasilitas tersebut serta perkembangan pelayanan kesehatan yang pesat saat ini menuntut pengelola rumah sakit untuk menjalankan usahanya dengan baik Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis aktivitas penerapan *lean six sigma* terhadap adanya peningkatan kualitas pelayanan di Rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode studi

kepuustakaan (*literature review*) dengan *search engine* yang digunakan dalam penelusuran literatur diantaranya adalah *Google Scholar* dan *Research gate* dengan kata kunci Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Lean Six Sigma*, Rumah Sakit. Artikel yang dihasilkan dipilih berdasarkan publikasi yang diterbitkan antara tahun 2018-2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *lean six sigma* di rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dapat dilakukan melalui pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *lean six sigma* dapat mengurangi kesulitan, meningkatkan kecepatan, serta pemisahan antara aktivitas yang mempunyai nilai tambah atau *value added* dengan aktivitas yang tidak ada nilai tambah atau *non value added* pada rumah sakit, seperti meningkatkan kualitas pelayanan dengan penentuan prioritas dengan sesuai gap tertinggi yang dibutuhkan pasien.

**Kata kunci:** Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Lean Six Sigma*, Rumah Sakit.

## LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan yang optimal harus selalu diterapkan dalam setiap industri terutama dalam fasilitas pelayanan kesehatan, karena tanpa kualitas pelayanan yang baik dapat terjadi kekecewaan di antara konsumen, pasien dan masyarakat, yang pada akhirnya berujung pada loyalitas mereka. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan dan persaingan, rumah sakit juga diharapkan mampu memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu, upaya penyediaan sumber daya kesehatan yang serius harus dimaksimalkan pada semua tingkatan organisasi rumah sakit Saat ini, kesehatan dipandang sebagai kebutuhan untuk hidup sehat masyarakat (Ato'illah, 2018).

Perkembangan pelayanan kesehatan yang pesat saat ini menuntut pengelola rumah sakit untuk menjalankan usahanya dengan baik. Keadaan ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat, sehingga pelayanan kesehatan yang dikelola dengan baik tetap bertahan bahkan berkembang, tetapi yang tidak dapat menjalankannya justru terpuruk dan akhirnya kalah dalam persaingan yang semakin ketat Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Beberapa permasalahan terkait peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah terlambatnya waktu tunggu pasien, kurangnya informasi yang diberikan, kesalahan dalam diagnosis dan pengobatan, serta lainnya (Djuwita, 2017).

Waktu tunggu pasien yang terlalu lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Kurangnya informasi yang diberikan atau tidak jelas juga

dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Kesalahan dalam diagnosis dan pengobatan bahkan dapat membahayakan nyawa pasien (Huang et al., 2019). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang tepat dalam mengatasi permasalahan tersebut, salah satunya dengan menggunakan *Lean Six Sigma*. Dengan pendekatan ini, rumah sakit dapat mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan dalam proses pelayanan yang mengakibatkan permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa masih ada hambatan pada proses peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu dilakukan analisis mengenai penerapan *lean six sigma* guna menciptakan pelayanan yang optimal bagi pasien.

## KAJIAN TEORITIS

### Konsep Lean Six Sigma

Menurut (Gaspersz, 2006 dalam penelitian (Utami et al., 2013)) Lean six sigma merupakan kombinasi antara lean dan six sigma, yang didefinisikan sebagai suatu filosofi bisnis, pendekatan sistemik dan sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan *waste* atau *non value added activities* melalui peningkatan terus-menerus untuk mencapai tingkat kinerja enam sigma. Penerapan Six Sigma dapat dilakukan dengan pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve dan Control*) agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas dengan harapan yaitu tidak terjadinya cacat atau *zero defect* yang bermanfaat bagi kondisi ideal organisasi (Krisnaningsih & Hadi, 2020). Berikut adalah penjelasan terkait pendekatan tersebut:

*Define* adalah untuk menentukan masalah atau perbaikan proses yang ingin diatasi. Pada tahap ini, tim akan menetapkan tujuan, lingkup, dan tujuan akhir yang ingin dicapai. Hal ini meliputi identifikasi masalah, pengukuran kinerja saat ini, dan menetapkan tujuan perbaikan yang spesifik, terukur, dan realistis.

*Measure* ada tahap ini, tim akan mengumpulkan data dan informasi tentang proses saat ini dan melakukan analisis data. Hal ini meliputi identifikasi faktor penting yang mempengaruhi proses dan mengukur kinerja saat ini.

*Analyze*. Pada tahap ini, tim akan menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk menentukan penyebab utama dari masalah atau hambatan yang diidentifikasi pada tahap

sebelumnya. Hal ini meliputi menentukan hubungan antara variabel yang berbeda dan menentukan faktor penyebab utama dari masalah yang ada.

*Improve.* Pada tahap ini, tim akan mengembangkan dan menguji solusi untuk masalah atau perbaikan proses. Hal ini meliputi mencari alternatif solusi dan mengevaluasi solusi yang paling efektif.

*Control.* Pada tahap ini, tim akan memastikan bahwa perbaikan yang telah dilakukan dapat dijalankan secara konsisten dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Hal ini meliputi mengembangkan rencana kontrol dan memonitor kinerja untuk memastikan bahwa hasil yang dicapai terus terjaga.

## **Kualitas Pelayanan**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan bisa dimaksudkan sebagai hal yang berfokus pada memenuhi kebutuhan serta persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk seluruh jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) Kualitas merupakan kelengkapan fitur suatu produk ataupun jasa yang mempunyai kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan ialah komponen berarti yang wajib dicermati dalam memberikan pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral untuk organisasi sebab pengaruh kepuasan konsumen akan timbul apabila kualitas pelayanan diberikan dengan baik.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang mencukupi sumber daya yang lain.
- c. *Responsiveness* ditandai dengan kemauan melayani konsumen dengan cepat.
- d. *Assurance* yang ditandai tingkat atensi terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
- e. Empati yang ditandai tingkat keinginan untuk mengenali kemauan serta kebutuhan konsumen

## METODE PENELITIAN

Dalam menyusun penelitian ini digunakan metode *Literatur review* yaitu dengan mengumpulkan dan mengolah data penelitian yang telah ada sebelumnya dengan rentang tahun 2018–2023. *Literatur* dicari menggunakan mesin pencarian *Google Scholar*, *Researchgate*, *ScienceDirect*. Penelusuran literatur menggunakan kata kunci yaitu Peningkatan Kualitas Pelayanan, *Lean Six Sigma*, Rumah Sakit. Kriteria inklusi yang digunakan antara lain artikel yang mendiskusikan tentang aktivitas penerapan lean six sigma untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Kriteria eksklusi yang digunakan antara lain artikel tidak menggunakan Bahasa Indonesia, artikel yang terbit sebelum tahun 2018, artikel yang tidak lengkap, dan artikel tidak sesuai dengan kriteria. Berdasarkan hasil penyaringan kriteria inklusi dan eksklusi dihasilkan artikel yang akan dijadikan bahan acuan yakni sebanyak 6 artikel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Penjelasan Jurnal Terkait Peran Lean Six Sigma dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

No	Penulis/Tahun	Judul	Metode	Hasil
1.	(Ato'illah, 2018)	Implementasi Lean Six Sigma Dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit di Kabupaten Lumajang	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian bahwa rumah sakit di Kabupaten Lumajang harus melakukan penentuan prioritas dalam memberi pelayanan kepada pasien. RS di Kabupaten Lumajang menggunakan pendekatan <i>lean six sigma</i> untuk mengklasifikasikan prioritas tersebut, dan memperoleh hasil bahwa RSUD Dr. Haryoto Lumajang diharuskan untuk memprioritaskan Kemampuan dan kecekatan dalam menghadapi keluhan pasien dibandingkan Keramahan petugas. Dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa <i>lean six sigma</i> dapat meningkatkan kualitas

pelayanan dengan penentuan prioritas dengan sesuai gap tertinggi yang dibutuhkan pasien.

2. (Amanda Pinta, 2022)	Penerapan Metode Lean Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan Igd Di RSUD Cilincing Tahun 2017	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian bahwa setelah dilakukannya penerapan metode Lean, dan dilakukan observasi kembali terhadap proses pelayanan pasien Instalasi Gawat Darurat, ditemukan terdapat peningkatan kepuasan pasien dari 60, 28% menjadi 77,78%. Sebab lean mengidentifikasi kegiatan yang tidak bernilai tambah ( <i>non value added</i> ) pada setiap tahapan proses pelayanan IGD di RSUD Cilincing, dan ini menimbulkan peningkatan kualitas pelayanan jangka panjang.
3. (Jessihana M. Manurung, 2018)	Kajian Implementasi Mutu dengan Pendekatan Integrasi Six Sigma dan TQM Melalui Penilaian Malcolm Baldrige di Rumah Sakit Charitas Palembang	Kombinasi <i>Sequential Explanatory Design</i> dengan Kualitatif dan kuantitatif	Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan rumah sakit Charitas yang dikaji berdasarkan integrasi TQM dan Six Sigma masih perlu ditingkatkan kembali. Terdapat empat kriteria yang memiliki nilai rendah dalam penelitian tersebut yaitu kepemimpinan, perencanaan strategi, manajemen sumber daya manusia, serta pengukuran analisis dan manajemen. Dalam peningkatan kinerja, diperlukan peran kepemimpinan yang baik, keselarasan program kerja dengan target unit yang sesuai dengan rencana strategi. Hal tersebut menyebabkan tujuan program yang tidak sesuai dengan rencana strategi, perbedaan persepsi pencapaian kinerja, dan tidak terdapat pedoman penilaian kinerja unit. Sehingga rumah sakit harus memanfaatkan penerapan integrasi TQM dan Six Sigma secara optimal.

4.	(Dian Elawati & Pujiyanto, 2022)	Pengaruh Implementasi <i>Lean Hospital</i> terhadap <i>Length of Stay</i> di Rumah Sakit : <i>Scoping Review</i>	<i>Scoping review</i>	Pendekatan Lean Six Sigma berhasil digunakan untuk mengoptimalkan jalur perawatan dan bedah didalam pelayanan kesehatan. Setelah menerapkan Lean Six Sigma, telah berhasil terjadi pengurangan lama rawat pasien rekonstruksi <i>ligamen anterior cruciatum</i> . <i>Lean Hospital</i> dapat mengurangi <i>length of stay</i> dan efisien. <i>Lean Hospital</i> dapat membantu dan memfasilitasi identifikasi aktivitas <i>non value added</i> sehingga membantu mengurangi tindakan yang tidak dibutuhkan dan diikuti dengan peningkatan efisiensi pelayanan rumah sakit. <i>Lean Hospital</i> berperan penting dalam perawatan kesehatan organisasi mematuhi target serta standarnya terkait perawatan yang efektif dan efisien
5.	(Steere et al., 2018)	<i>Lean Six Sigma for Intravenous Therapy Optimization: A Hospital Use of Lean Thinking to Improve Occlusion Management</i>	<i>Performance measurement observation</i>	Proses Lean dengan penerapan prinsip Six Sigma DMAIC dan 5P ini menghasilkan peningkatan berkelanjutan yang signifikan untuk fasilitas kami.. Langkah-langkah lean untuk mendefinisikan, mengukur, menganalisis, meningkatkan/menerapkan, dan mengendalikan sistem mengidentifikasi area kekurangan untuk manajemen oklusi CVAD, pembilasan, dan penggunaan suplai. Berkurangnya komplikasi dan penghematan biaya memberikan nilai bagi rumah sakit. Yang lebih penting adalah pengurangan penundaan pengobatan dan penghapusan obat dan prosedur yang tidak perlu.
6.	(Muhammad Beny F. Widagdo, 2020)	Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan	Pendekatan <i>Servqual</i>	Pasien pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merasa kurang puas yang terbukti dari hasil <i>service quality (servqual)</i> dengan GAP bernilai negatif. Maka,

Metode *Servqual* dan  
*Six Sigma - DMAIC*

dibutuhkan untuk menggunakan *Six Sigma* sebagai metode untuk perbaikan atribut tingkat kualitas pelayanan. Hasil pengolahan *Six Sigma - DMAIC* menunjukkan perbaikan pelayanan rumah sakit tersebut harus memrioritaskan pada atribut T3, A4, R6, T2, R3, RE6, T4, R5, dan RE4.

---

*Lean six sigma* sangat penting untuk diterapkan dalam pelayanan kesehatan, karena hal ini merupakan konsep gabungan antara *lean process* dan *six sigma*. *Lean process* yaitu suatu metode untuk mengurangi kesulitan, meningkatkan kecepatan, serta pemisahan antara aktivitas yang mempunyai nilai tambah atau *value added* dengan aktivitas yang tidak ada nilai tambah atau *non value added*. *Six sigma* merupakan suatu metode untuk mengurangi kecacatan atau kegagalan dan variasi lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kombinasi antara *lean* dan *six sigma* dengan mengintegrasikan konsep *leanprocess* pada *tools six sigma* yaitu *Define, Measure, Analyze, Improve, Control* (DMAIC). Maka, *lean six sigma* dapat disimpulkan sebagai suatu pendekatan yang sistematis untuk mengidentifikasi dan mengurangi aktivitas yang tidak memiliki nilai tambahan melalui pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) sebagai peningkatan kualitas. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila memenuhi indikator-indikator kualitas. Indikator kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi yaitu, *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati).

### **Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Pada indikator bukti fisik, harus tersedia fasilitas secara fisik, perlengkapan dan material yang digunakan dalam suatu proses pelayanan yang akan menentukan kepuasan konsumendalam pelayanan. Berdasarkan data pada penelitian (Amanda Pinta, 2022) yang berjudul “Penerapan Metode Lean terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan IGD di RSUD Cilincing Tahun 2017” terdapat beberapa alat kesehatan yang tersedia di IGD RSUD Cilincing seperti timbangan dan stetoskop yang tidak berfungsi. Berdasarkan hasil observasi di IGD RSUD Cilincing tahun 2017 pada penelitian tersebut, aktivitas *non value added* sebesar 65,39% sedangkan aktivitas *value added* sebesar 34,61%. Suatu perusahaan dapat dikatakan *lean* apabila aktivitas *non value added* mencapai paling sedikit 30% (Gasperz, 2011). Indeks survei kepuasan pelanggan di IGD RSUD



Cilincing tahun 2017 berdasarkan penelitian tersebut sebesar 60,24%. Setelah menerapkan metode *Lean* di IGD RSUD Cilincing tahun 2017, aktivitas *value added* terjadi peningkatan menjadi 61,38% dan terdapat penurunan pada aktivitas *non value added* menjadi 38,62%.

### **Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Indikator dimensi reliabilitas dimana rumah sakit harus mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai kepada konsumen atau pasien dan dapat dipercaya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan tidak sering melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian (Ato'illah & Hartono, 2018) dengan judul “Implementasi Lean Six Sigma Dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit di Kabupaten Lumajang”, terdapat kesenjangan gap yang tinggi antara persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat pengguna jasa rumah sakit di Kabupaten Lumajang. Lalu, peneliti menggunakan metode *lean six sigma* terhadap kualitas layanan rumah sakit untuk mengetahui urutan prioritas perbaikan kualitas layanan rumah sakit di Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, RSUD Dr. Haryoto Lumajang ditemukan hal-hal yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan yaitu : (1) kemampuan keterampilan dalam menghadapi keluhan pasien (2) keramahan petugas rumah sakit (3) keterampilan dan keahlian petugas rumah sakit. Prioritas perbaikan tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak terjadi tingginya kesenjangan gap antara persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat pengguna jasa rumah sakit.

### **Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Indikator daya tanggap dalam kualitas pelayanan rumah sakit dimana seluruh petugas rumah sakit bersedia dan mampu untuk membantu, merespon dan memberikan informasi kepada pasien atau pelanggan. Untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas harus bersedia dan mampu dalam membantu pelanggan dan merespon permintaan dengan cepat tanggap (Tjiptono & Chandra, 2012). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Beny, 2020) dengan judul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan Metode Servqual dan Six Sigma - DMAIC”, setelah melakukan analisis dengan Six Sigma terdapat indikator dalam dimensi reponsif yang masih kurang seperti kurang dalam memberikan informasi kepada pasien terkait jadwal praktik dokter dan nomor antrian

pasien. Manajemen antrian pada rumah sakit tersebut masih kurang baik dan kurang teratur.

### **Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Indikator jaminan kualitas pelayanan rumah sakit dimana karyawan rumah sakit mampu membangun kepercayaan pelanggan dengan rumah sakit serta pelanggan merasa aman dan nyaman dengan pelayanan di rumah sakit. Gaspersz (1997) mengatakan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Jessihana Manurung, 2018) yang berjudul “Kajian Implementasi Mutu dengan Pendekatan Integrasi Six Sigma dan TQM Melalui Penilaian *Malcolm Baldrige* di Rumah Sakit Charitas Palembang”, six sigma terbukti dapat digunakan untuk memperbaiki mutu dan membantu meningkatkan kinerja organisasi. Berdasarkan penelitian tersebut, mutu pelayanan pada Rumah Sakit Charitas masih terdapat variabel-variabel yang harus lebih diperhatikan salah satunya variabel kepemimpinan. Kepemimpinan memiliki peran yang besar untuk meningkatkan kinerja. Kepemimpinan yang tidak berjalan dengan baik akan mempengaruhi persepsi pencapaian kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dipengaruhi juga oleh kinerja para petugas dan organisasi di rumah sakit

### **Dimensi Empati (*Empathy*)**

Kualitas pelayanan dalam dimensi empati berarti pihak rumah sakit harus memahami masalah pasien di rumah sakit dan melakukan tindakan sesuai kepentingan pasien dan memberikan perhatian kepada pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad Beny, 2020) dengan judul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan Metode Servqual dan Six Sigma - DMAIC” setelah menerapkan metode six sigma, ditemukan pelayanan pada rumah sakit tersebut masih belum memuaskan dan diperlukan perbaikan. Kualitas pelayanan yang perlu perbaikan termasuk pada dimensi empati. Pelayanan di rumah sakit tersebut masih kurang dalam memberikan perhatian lebih kepada pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari *literature review* dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit dapat ditingkatkan melalui penerapan *Lean six sigma*. Aktivitas dari penerapan *lean six sigma* mengurangi kesulitan, meningkatkan kecepatan, serta pemisahan antara aktivitas yang mempunyai nilai tambah atau *value added* dengan aktivitas yang tidak ada nilai tambah atau *non value added* pada rumah sakit. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Dalam mendukung penerapan *lean six sigma*, rumah sakit perlu juga untuk memperhatikan Indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati). Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan dengan mempelajari efek jangka panjang dari penerapan *Lean Six Sigma* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana UPN Veteran Jakarta, Bapak Arga Buntara, S.KM., MPH. yang telah memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan dalam pembuatan artikel ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa artikel ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan. Semoga artikel ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua yang membutuhkan

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda Pinta, T. (2022). Penerapan Metode Lean Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan IGD di Rsud Cilincing Tahun 2017. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 2318–2336. <http://www.tjybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Arianto, N., Patilaya, E. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Ato'illah, M. (2018). Implementasi Lean Six Sigma Dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Padarumah Sakit Di Kabupaten Lumajang. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(2), 97–107. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i2.338>
- Djuwita, R. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*,

2(1), 1-11.

- Elawati, D. ., & Pujiyanto, P. (2022). Pengaruh Implementasi Lean Hospital terhadap Length of Stay di Rumah Sakit : Scoping Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 11744–11755. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4315>
- Huang, C.-Y., Liang, T.-H., & Liao, H.-L. (2019). *Investigating the effects of lean six sigma, total quality management and team learning on hospital efficiency improvement. Journal of Medical Systems*, 43(3), 1-11.
- Krisnaningsih, E., & Hadi, F. (2020). Strategi Mengurangi Produk Cacat pada Pengecatan Boiler Steel Structure dengan Metode Six Sigma di PT. Cigading Habeam Center. *Jurnal InTent*, 11-24.
- Mukarom, Zaenal, dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Cv Pustaka Setia.
- Steere, L., Rousseau, M., & Durland, L. (2018). Lean Six Sigma for Intravenous Therapy Optimization: A Hospital Use of Lean Thinking to Improve Occlusion Management. *JAVA - Journal of the Association for Vascular Access*, 23(1), 42–50. <https://doi.org/10.1016/j.java.2018.01.002>
- Utami, S. P., Setyanto, N. W., & Tantrika, C. F. M. (2013). Implementasi Metode Lean Six Sigma sebagai Upaya Meminimasi Waste pada Produksi Link Belt di PT Pindad Persero. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 538–550.