

## ABSTRAK

Rumah sakit umum pusat Dr. Hasan Sadikin (RSHS) adalah salah satu rumah sakit tipe A di Indonesia, ditunjang dengan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis yang luas, RSHS memiliki fasilitas yang beragam dan lengkap, hal tersebut menjadi salah satu penyebab tingginya jumlah pasien yang datang. Tingginya jumlah pasien yang tidak berimbang dengan persiapan pelayanan dari pihak rumah sakit, kemudian menimbulkan permasalahan, diantaranya seperti lama waktu mengantri yang dihabiskan oleh pasien, kondisi fasilitas yang kemudian menjadi lebih cepat kotor, dan variansi terhadap tata cara penyampaian layanan. Demi mencapai visi rumah sakit Hasan Sadikin yaitu, “Menjadi rumah sakit Indonesia kelas dunia yang unggul dalam pelayanan, pendidikan dan penelitian”, maka perlu diadakan perbaikan peningkatan kualitas pada sistem pelayanan Instalasi Rawat Jalan (IRJ) dimana penelitian Tugas Akhir ini terfokus.

*Lean Six Sigma* dan *Service Quality* adalah metode yang dipakai untuk meningkatkan kualitas pada sistem pelayanan. Metode *Lean* akan mengidentifikasi pemborosan (*Waste*) dan menghilangkannya, kemudian metode *Six Sigma* akan meningkatkan kualitas dengan menekan jumlah terjadinya cacat (*defects*), terakhir metode *Service Quality* akan membantu menemukan bentuk sistem pelayanan yang diharapkan oleh pasien sebagai pelanggan, hingga mencapai bentuk layanan prima.

Berdasarkan penelitian, ditemukan *waste* kritis pada sistem pelayanan IRJ RSHS yaitu *Waiting, Defect, Excess Processing*, dan *Environmental, Health, and Safety* (EHS) dan solusi perbaikan untuk mengatasi *waste* tersebut yang meliputi pengaturan jadwal petugas, perubahan sistem pengumpulan syarat pendaftaran, pengaplikasian sistem komputerisasi yang menghubungkan *database* pasien pada setiap fasilitas poliklinik dan lab IRJ, sehingga proses pendaftaran dan pemeriksaan kelengkapan persyaratan hanya dilakukan satu kali.

Solusi atas permasalahan yang terjadi kemudian diberikan angka prioritas dengan menggunakan *tool* FMEA, dan dihasilkan urutan prioritas perbaikan yang harus dilakukan yaitu perbaikan *waste Waiting, Defect, Excess Processing*, dan EHS.

Kata kunci : *Lean Six Sigma, Service Quality, Healthcare Service, Waste Kritis, FMEA*