

Analisis peningkatan kualitas klinik mata X dengan menggunakan metode lean sigma = Quality improvement analysis in eye clinic X using lean sigma methodology

Audi Muttaqien, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248031&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam persaingan industri kesehatan yang semakin global, kompetitif dan penuh tantangan dewasa ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi harus memberikan perhatian penuh kepada pelanggan dengan cara meningkatkan proses bisnisnya kearah yang lebih baik. Namun belakangan ini, banyak komplain yang diajukan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Klinik Mata X. Hal ini merupakan sesuatu yang menjadi pusat kekhawatiran pihak manajemen akhirakhir ini. Agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk dan proses pelayanannya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, Lean Sigma dapat menjadi sebuah metodologi yang tepat.

Lean Sigma merupakan sebuah metodologi perbaikan dan peningkatan proses yang berorientasi pada peningkatan kualitas produk/proses, dan reduksi biaya melalui transformasi waste menjadi nilai tambah sesuai dengan perspektif konsumen dengan metode pemecahan masalah yang sistematis dan berdasarkan data.

Metode Lean Sigma digunakan pada skripsi ini dalam menelaah penyebab terjadinya ketidakpuasan pelanggan. Langkah-langkah peningkatan kualitas ini dilakukan dengan langkah Six Sigma, DMAIC serta menggunakan tools-tools yang merupakan kombinasi antara Lean dan Six Sigma.

Tulisan ini memuat ulasan setiap langkah, mulai dari pemilihan proyek dan pendefinisian permasalahan, dilanjutkan dengan pengumpulan data serta analisa akar penyebab masalah sehingga didapatkan usulan solusi untuk diimplementasikan.

Hasil dari penelitian ini adalah berupa usulan solusi yang diharapkan dapat menghilangkan akar penyebab masalah yang diidentifikasi beserta perancangan metode kontrolnya.

Currently, healthcare industries are facing a more global, competitive and challenging competition. In order to survive, every company has to give full attention for their customers by improving their business process. Up till now, eye clinic X is facing many complaints from their customers regarding their service quality level. This issue is one of the most worrying topics for the management lately. In order to improve the quality of a product or services, so that the customer requirements can be fulfilled, Lean Sigma could be the right method.

Lean Sigma is a process improvement methodology whose orientation is in improvement of the product/process quality and reduction of cost through the transformation of waste into a value adding process/product characteristic as it perceived by the customers perspective with a systematic, fact based problem solving approach.

Lean Sigma method is applied in this research to investigate the root cause of the customer's complaints. The phases of this quality improvement project are based on the DMAIC Six Sigma methodology and the tools applied are the combination of Lean Management and Six Sigma.

This thesis comprises the detail of each phase, its starts with the project selection and problem definition agreement. Continued with data gathering and root cause analysis so that the solution to counter the root

cause can be created and implemented.

The outcomes of this research are recommended solutions to eliminate the identified root cause and provide them with the proposed control method.</i>