

ABSTRAK

Kualitas pelayanan perusahaan merupakan hal yang penting bagi kelangsungan suatu industri jasa. Pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat loyalitas konsumen yang tinggi. Pemilihan jasa pelayanan kesehatan oleh konsumen tentu sangat dipengaruhi oleh kualitas yang dimiliki jasa pelayanan kesehatan, serta kualitas menurut persepsi atau pandangan konsumen. Kondisi ini mengharuskan suatu jasa pelayanan kesehatan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan jasa kesehatan adalah metode *six sigma*. Secara umum *Six Sigma* merupakan suatu filosofi bisnis, pendekatan sistemik dan sistematis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan perusahaan melalui perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*). Sasaran kualitas dalam *six sigma* yaitu mengidentifikasi variabilitas sebuah proses berkenaan dengan spesifikasi jasa sehingga kualitas dan reliabilitas pelayanan jasa tersebut dapat memenuhi bahkan melampaui tuntutan persyaratan pelanggan saat ini.

Hasil pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *six sigma* ruangan yang menjadi prioritas perbaikan adalah ruang inap kelas 3. Variabel pelayanan yang digunakan untuk merancang perbaikan kualitas pelayanan rawat inap sebanyak 28 variabel. Semua variabel perlu dilakukan perbaikan karena semua variabel memiliki nilai *servqual* negatif. Perancangan perbaikan setiap variabel dilakukan dengan menggunakan metode FMEA. Hasil pengukuran FMEA menunjukkan bahwa perbaikan kualitas dokter dan perawat menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Output* dari perancangan perbaikan pelayanan instalasi rawat inap RSMB dengan menggunakan metode *six sigma* adalah standar kerja atau operasional. Manajemen yang terlibat dalam menjalankan hasil *improvement* yaitu direksi, komite medik, komite keperawatan, dan komite mutu.

Kata kunci : *Six Sigma*, Kualitas pelayanan, FMEA

ABSTRACT

Service quality companies is essential for continuity of a service industry. Good service will generate a high level of customer loyalty. Selection of health care services by consumers would greatly influenced by the qualities of health care services, as well as the quality of the perception or view of the consumer. This condition requires a health service to always try to improve quality to create customer satisfaction.

One method attribute that can be used to improve health services is six sigma method. In general, Six Sigma is a business philosophy, systemic, and systematic approach is used to improve the quality of services provided by the company through continuous improvement (continuous improvement). Quality goals in six sigma is to identify the variability of a process with respect to the specification services so that the quality and reliability of these services can meet even exceed the demand of customer requirements.

Service quality measurement results using six sigma methods is a priority repair room is inpatient room service class 3. The variables used to design improved quality of inpatient care as much as 28 variables. All variables need to be improved because all variables have a negative servqual value. The design improvements each variable were calculated using FMEA. FMEA measurement results showed that the improvement of the quality of doctors and nurses is a top priority in improving the quality of service. Output of design improvements inpatient care RSMB using six sigma is the Standard Operational Procedure (SOP). Management. Managementis involvedto implement theimprovementisthe directors, committeeof medical, committee of nurseandcommittee of quality.

Keywords: Six Sigma, service quality, FMEA