

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hal yang paling utama dalam kehidupan suatu Negara. Setiap Negara memiliki tanggung jawab terhadap kesehatan masyarakatnya baik jasmani maupun rohani. Tanggung jawab itu dihadirkan oleh pemerintah dalam bentuk berbagai fasilitas kesehatan , tentunya harus mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat pada zaman sekarang sangat terfokus pada kesehatan anggota keluarganya, apalagi di zaman pandemic seperti ini. Salah satu fasilitas kesehatan pemerintah adalah Rumah Sakit. Salah satunya adalah Rumah Sakit Eshmun, Rumah Sakit ini terletak di jalan Tanah Enam Ratus Marelan. Rumah Sakit ini mempunyai banyak fasilitas kesehatan ,oleh karena itu rumah sakit ini dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam upaya untuk mencapai hal tersebut rumah sakit tersebut masih mendapat beberapa hambatan yang bermuara di human error dan kurangnya penunjang teknologi yang ada di rumah sakit ini. Oleh karena itu maka disusun suatu kegiatan mana yang dianggap non value add maka dihilangkan sehingga proses pelayanan rumah sakit tersebut dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: lean service, sex sigma , peningkatan kualitas pelayanan,value add, non value add

ABSTRACT

Health is the most important thing in the life of a country. Every country has a responsibility for the health of its people, both physically and spiritually. This responsibility is presented by the government in the form of various health facilities, of course, must be easily accessible to the public. Today's society is very focused on the health of family members, especially in this pandemic era. One of the government health facilities is a hospital. One of them is Eshmun Hospital, this Hospital is located on Tanah Six Hundred Marelan road. This hospital has many health facilities, therefore this hospital is required to improve the quality of its services. In an effort to achieve this, the hospital still faces several obstacles that lead to human error and the lack of technological support in this hospital. Therefore, an activity is arranged which is considered non-value add, then it is removed so that the hospital service process can run well.

Keywords: lean service, sex sigma, service quality improvement, value add, non value add