

PEMASTIAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DENGAN METODE SIX SIGMA

Gita Advenia Damanik¹, Salim Efendi²

Program Studi Farmasi, Universitas Efarina, Pematang Siantar, Indonesia

gitaadveniadamanik@gmail.com¹, Salimefendi397@gmail.com²

ABSTRACT

High quality of service is the most important factor in achieving optimal quality of health services. Causes of low service quality include the influence of input factors, such as lack of infrastructure, finances, facilities and human resources. Six Sigma is used to improve quality, where there is a process of measuring, investigating, analyzing and evaluating a problem. This research uses the Systematic Literature Review (SLR) method or literature study. The secondary data used comes from literary sources in the form of scientific articles in Indonesian via an online site in the form of Google Scholar. Basically, the Six Sigma principle leads to improving results by making improvements to the process stages so as to produce perfect products. Six Sigma is used to identify things related to mistakes or errors and rework on a product/service which will later cost more money and time. The success of implementing Six Sigma in an organization is measured based on the sigma value achieved. Based on the analysis carried out, it can be concluded that there has been an increase in the quality of health services in hospitals that use the Six Sigma method. The application of the Six Sigma method has a significant impact in preventing and controlling infections in hospitals.

Keywords: Health Services, Quality Improvement, Six Sigma.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang tinggi merupakan faktor terpenting agar tercapainya kualitas pelayanan kesehatan yang optimal. Penyebab mutu pelayanan yang rendah diantaranya pengaruh dari faktor input, seperti kurangnya sarana prasarana, finansial, fasilitas, hingga SDM. Six Sigma digunakan untuk meningkatkan kualitas, di mana terdapat proses pengukuran, investigasi, analisis, dan evaluasi dari suatu masalah. Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) atau studi kepustakaan. Data sekunder yang digunakan berasal dari sumber literatur berupa artikel ilmiah berbahasa Indonesia melalui situs online berupa Google Scholar. Pada dasarnya, prinsip Six Sigma mengarah pada perbaikan hasil dengan melakukan perbaikan pada tahap proses sehingga menghasilkan produk yang sempurna. Six Sigma digunakan untuk mengidentifikasi hal-hal yang berkaitan dengan adanya kesalahan atau error dan pengerjaan ulang suatu produk/jasa yang nantinya akan menghabiskan lebih banyak biaya dan waktu. Keberhasilan penerapan Six Sigma dalam organisasi diukur berdasarkan nilai sigma yang dicapai. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat

Received: Januari 2025

Reviewed: Januari 2025

Published: Januari 2025

Plagiarism Checker No
234

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

diambil kesimpulan bahwa adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menggunakan metode Six Sigma. Penerapan metode Six Sigma memberikan dampak yang signifikan dalam pencegahan dan pengendalian infeksi di rumah sakit.
Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, Peningkatan Mutu, Six Sigma

BACKGROUND

A hospital is a health facility that provides medical services to diagnose, treat, and cure various diseases or health conditions. Hospitals are usually equipped with various facilities such as treatment rooms, operating rooms, laboratories, pharmacies, and various modern medical equipment. In addition, hospitals also have health workers consisting of doctors, nurses, surgeons, and other medical personnel who work to provide care to patients.

Hospitals can be divided into several types, such as:

- 1. General hospitals: Provide medical services for various types of diseases.*
- 2. Special hospitals: Focus on certain types of diseases, such as heart, cancer, or maternal and child hospitals.*
- 3. Government hospitals: Managed by the government to provide health services to the community.*
- 4. Private hospitals: Managed by the private sector and usually offer services at a certain cost.*

The main function of a hospital is to provide comprehensive health services, both for outpatient, inpatient, and emergency services.

Quality and high-quality services are a must and must be fulfilled by all hospitals. A health service can be said to be of high quality if the service provider is able to meet the needs and comfort of its consumers (Simanjuntak, 2019). The level of comfort provided by the service provider greatly influences a person's satisfaction with the service process received by him/her. Therefore, the health service process provided by the hospital should be able to support the healing, safety, and welfare of its patients (Sunaringtyas, 2014). Service quality is closely related to customer satisfaction. So, the better the quality of service, the higher the customer satisfaction will be (Muninjaya, 2013). High service quality is the most important factor in achieving optimal health service quality. Service quality is a concept of measuring the quality of health services consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical or tangible appearance. Based on the five dimensions, it will be known whether or not there is a gap, whether or not there is an influence of the five dimensions of service quality on patient satisfaction and it can also be known which dimension of service quality is most dominant in influencing patient satisfaction (Cahyaningrum, 2012). The causes of low service quality include the influence of input factors, such as lack of infrastructure, finance, facilities, and human resources. In addition, there are other supporting factors that cause low service quality in hospitals, such as the quantity and quality of nurses, the number of specialist doctors, and funding allocations that are still focused on physical and equipment only. This small allocation of funds is also one of the reasons for the hampered improvement of service quality (Arifin et al., 2011). Health is the most important factor for the economy and development. The availability of health services is the main focus for the community, so that they are not infected with infectious diseases that have symptoms that are not good for humans. In Indonesia, hospitals as a health sector have an impact due to the high spread of infectious diseases that are starting to spread from babies, children - and adults, therefore the health sector is needed to improve public health. The level of public health. The high demand for resources, changes in service flows and budgets, and limited capacity are challenges for hospitals. Research conducted by hospitals shows a picture of health services in

the community. Based on previous research, Six Sigma has long been applied to help improve the quality of health services. However, articles discussing public health, both in hospitals / health centers, have not been found much even though extraordinary events have presented challenges in the quality of health services because organizations do not have time to respond to the crisis. This study has important implications for researchers and stakeholders in the health sector in understanding the success of implementing Six Sigma as a strategy for planning for a surge in patients in connection with a pandemic. Planning must be made effectively by a multidisciplinary team based on data, trends and resources available so that planning results in better preparation. Therefore, there is a need for a good understanding for management and policy makers regarding Six Sigma tools as a solution to the problem of the lack of health services for the community. The aim of this study is to determine the efforts of health services in dealing with efforts to reject infection with all types of diseases, the Faculty of Pharmacy, Efarina University, 8 uses

LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis untuk mendiagnosis, merawat, dan mengobati berbagai penyakit atau kondisi kesehatan. Rumah sakit biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti ruang perawatan, ruang operasi, laboratorium, apotek, serta berbagai alat medis modern. Selain itu, rumah sakit juga memiliki tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, ahli bedah, dan tenaga medis lainnya yang bekerja untuk memberikan perawatan kepada pasien.

Rumah sakit dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, seperti:

1. Rumah sakit umum: Menyediakan layanan medis untuk berbagai jenis penyakit.
2. Rumah sakit khusus: Berfokus pada jenis penyakit tertentu, seperti rumah sakit jantung, kanker, atau ibu dan anak.
3. Rumah sakit pemerintah: Dikelola oleh pemerintah untuk memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat.
4. Rumah sakit swasta: Dikelola oleh pihak swasta dan biasanya menawarkan layanan dengan biaya tertentu.

Fungsi utama rumah sakit adalah memberikan layanan kesehatan yang komprehensif, baik untuk rawat jalan, rawat inap, maupun layanan darurat.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh seluruh rumah sakit. Suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu apabila pemberi layanan mampu memenuhi kebutuhan dan kenyamanan konsumennya (Simanjuntak, 2019). Tingkat kenyamanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap proses pelayanan yang diterima olehnya. Maka dari itu, proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit hendaknya mampu menunjang kesembuhan, keselamatan, dan kesejahteraan pasiennya (Sunaringtyas, 2014).

Mutu pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Jadi, semakin baik mutu pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat (Muninjaya, 2013). Service quality yang tinggi merupakan faktor terpenting agar tercapainya kualitas pelayanan kesehatan yang optimal. Service quality merupakan konsep dari suatu pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan atau jaminan (assurance), perhatian (emphaty), dan tampilan fisik atau berwujud (tangibles). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien (Cahyaningrum, 2012). Penyebab mutu pelayanan yang rendah diantaranya pengaruh dari faktor input, seperti kurangnya sarana prasarana, finansial, fasilitas, hingga SDM. Selain itu, terdapat faktor pendukung lain yang menyebabkan mutu pelayanan

rendah di rumah sakit, seperti kuantitas dan kualitas perawat, jumlah dokter spesialis, dan alokasi pendanaan yang masih terfokus pada fisik dan peralatan saja. Alokasi dana yang kecil ini juga merupakan salah satu alasan terhambatnya peningkatan mutu pelayanan (Arifin dkk., 2011). Kesehatan merupakan faktor terpenting bagi perekonomian dan pembangunan.

Ketersediaan pelayanan kesehatan menjadi fokus utama bagi masyarakat, agar tidak terinfeksi penyakit menular yang memiliki gejala yang kurang baik bagi manusia. Di Indonesia, Rumah sakit sebagai sektor kesehatan memiliki dampak akibat tingginya penyebaran penyakit menular yang mulai mewabah mulai dari bayi, kanak - dan orang dewasa maka dari itu diperlukan bidang kesehatan untuk meningkatkan kesehatan bagi masyarakat. tingkat kesehatan bagi masyarakat. Tingginya permintaan sumber daya, perubahan alur pelayanan dan anggaran, serta terbatasnya kapasitas menjadi tantangan bagi rumah sakit. Penelitian yang dilakukan rumah sakit menunjukkan gambaran pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Six Sigma sudah lama diterapkan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, artikel yang membahas pada kesehatan masyarakat baik itu di rumah sakit/puskesmas belum banyak ditemukan padahal kejadian luar biasa karena telah memberikan tantangan dalam mutu pelayanan kesehatan karena organisasi tidak mempunyai waktu untuk merespon krisis tersebut. Studi ini memiliki implikasi penting bagi para peneliti dan pemangku kepentingan di bidang kesehatan dalam memahami keberhasilan penerapan Six Sigma sebagai strategi perencanaan lonjakan pasien sehubungan dengan pandemi. Perencanaan harus dibuat secara efektif oleh tim multidisiplin berdasarkan data, tren dan sumber daya yang dimiliki supaya perencanaan menghasilkan persiapan yang lebih baik. Oleh karena itu, perlunya pemahaman yang baik bagi manajemen dan pembuat kebijakan mengenai Six Sigma tools sebagai pemecahan masalah kurangnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui upaya pelayanan kesehatan dalam menghadapi upaya penolakan terinfeksi segala jenis penyakit, Fakultas Kesehatan farmasi Universitas Efarina 8 menggunakan metode Six Sigma sebagai pembelajaran bagi pelayanan kesehatan supaya lebih siap dalam menghadapi pandemi global.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas/mutu dari suatu pelayanan, suatu rumah sakit dapat menggunakan metode Six Sigma. Six Sigma merupakan sebuah metode yang digunakan untuk meningkatkan produktivitas, memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif, dan untuk mendapatkan pengembalian investasi yang lebih baik dalam hal produksi dan layanan (Sinaga, 2017). Six Sigma digunakan untuk meningkatkan kualitas, di mana terdapat proses pengukuran, investigasi, analisis, dan evaluasi dari suatu masalah. Analisis ini dilakukan dengan melihat sampai ke akar penyebab masalah, di mana masalah yang timbul menjadi sebab dari ketidakpuasan pasien yang merupakan pelanggan rumah sakit. (Sunaringtyas, 2014).

METHOD RESEARCH

This research method uses a systematic literature review method. The data used is secondary data that is not obtained from direct observation, but from the results of research that has been conducted by previous researchers. The process of obtaining relevant data begins with identifying the data, then evaluating and interpreting it according to the research. The research question is: "How to improve service performance in hospitals with the systematic literature review Six Sigma (LSR) method in dealing with patient health in hospitals".

This research was conducted in hospitals or other health services to determine how important public/patient awareness is in their health, using the Lean Six review method. Studies that are excluded are those that use the Lean method or the Six review method alone and not a combination of the Lean Six review method, articles that are abstract, not full text, and cannot be downloaded. Several articles were excluded because they were not related to Lean Six Sigma according to the inclusion and exclusion criteria.

METODE PENELITIAN:

Metode penelitian ini menggunakan metode systematic literatur review yang Data digunakan yaitu data sekunder yang tidak diperoleh dari pengamatan langsung, namun dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Proses mendapatkan data yang relevan dimulai dengan mengidentifikasi data kemudian dievaluasi dan interpretasi sesuai dengan penelitian. Pertanyaan penelitian adalah: “Bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit dengan metode systematic literatur review Six Sigma (LSR) dalam menghadapi kesehatan pasien dirumah sakit”.

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit atau pelayanan kesehatan lain untuk mengetahui seberapa penting kesadaran Masyarakat/pasien dalam kesehatan nya, menggunakan metode Lean Six review. Studi yang termasuk eksklusi yaitu menggunakan metode Lean atau metode Six review saja dan bukan penggabungan dari metode Lean Six review, artikel yang abstrak, tidak full teks, dan tidak dapat diunduh. Beberapa artikel di keluarkan karena tidak berhubungan dengan Lean Six Sigma sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

RESULTS AND DISCUSSION:

The quality of health services is the degree or level of perfection of health services provided in accordance with applicable service standards. According to (Azwar, 1996), the quality of health services is multidimensional because the quality of health services can be seen from three perspectives, namely from the service users, service providers, and parties and quality funding providers. The quality of health services cannot be separated from customer or patient satisfaction. Quality health services can improve patient satisfaction with the services provided. In addition, patient satisfaction and safety with clinical governance and efficiency are important in ensuring the quality of health services (Cahyono, 2008). Health services, especially hospitals, must have the ability to provide quality, safe health services that can meet the needs of the community. Quality improvement is a process to achieve optimum or prime service quality in accordance with scientific and technological standards and existing resource capabilities (Supriyanto & Wulandari, 2011). Quality is a standard that must be achieved by hospitals through health workers who provide the best possible service to patients so that patients get satisfactory service. However, in fact not all hospitals have high quality of service, but there are also those whose quality of service is still low. One method that can be done to improve the quality of service is Six Sigma.

Basically, sigma is used to:

- 1. shorten patient waiting time*
- 2. prevent patient injuries and falls*
- 3. reduce medication errors*
- 4. improve the quality of lab results*
- 5. reduce organizational costs*
- 6. increase patient satisfaction with hospital services*
- 7. increase efficiency, safety and quality of medical services,*

Six sigma uses the DMAIC approach (define, measure, analyze, improve and control) to prevent problems and improve quality.

Six sigma is often used in conjunction with lean heart care, lean six sigma can help hospital staff to identify and address efficiencies, analyze workflows, determine areas for improvement, implement solutions effectively.

Six sigma is a methodology used in hospitals to improve the quality of healthcare services. This approach is based on data and metrics to reduce errors and improve quality.

The main focus in healthcare is on improving patient safety and satisfaction. Today, patients choose healthcare services based on the quality of care and level of satisfaction. This is where Six Sigma in Healthcare comes into play. The application of Six Sigma in healthcare

can help improve patient care, reduce waste, and eliminate defects such as long wait times to see a doctor, as well as incorrect diagnoses, treatments, prescriptions, etc. Overall, Six Sigma can streamline processes and reduce costs.

Lean Six Sigma in healthcare combines the strategies of Lean and Six Sigma methodologies. Lean is popular for its ability to address waste, while Six Sigma is known for process improvement. Thus, combining these two methodologies can help improve the efficiency and quality of healthcare services by eliminating waste and reducing variability.

Six Sigma Objectives

- ✎ *Reduce Variation: Minimize variation in the process to improve consistency.*
- ✎ *Improve Quality: Reduce defects to improve product or service quality.*
- ✎ *Optimize Process: Increase efficiency and productivity of business processes.*
- ✎ *Improve Customer Satisfaction: Improve service quality to meet or exceed customer expectations.*

The success of implementing Six Sigma in an organization is measured based on the sigma value achieved. The method used is DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control). DMAIC itself is an approach with a primary focus on continuous improvement to achieve Six Sigma. In its application, DMAIC is carried out based on facts and science and systematically (Sartin, 2012). There are several steps that must be taken sequentially in implementing DMAIC. Each of these steps is very important to note in order to achieve the targeted Six Sigma level (Sartin, 2012). The first is to define an initial stage in implementing the Six Sigma quality improvement program. At this stage, the process of identifying problems related to matters related to customer needs is carried out, both internally and externally. In addition, at this stage, the objectives and scope of the project are also determined, information is collected from customers, and information is obtained.

HASIL DAN PEMBAHASAN:

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Menurut (Azwar, 1996), mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak dan pihak penyanggah dana mutu. Mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Metode Six Sigma : Literature Review bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan dan keselamatan pasien dengan tata kelola klinis serta efisiensi merupakan hal penting dalam menjamin kualitas pelayanan kesehatan (Cahyono, 2008). Pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit harus memiliki kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, serta dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Peningkatan mutu merupakan suatu proses untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum atau prima sesuai dengan standar ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan sumber daya yang ada (Supriyanto & Wulandari, 2011). Mutu merupakan suatu standar yang harus dicapai rumah sakit melalui petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin agar pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Akan tetapi, nyatanya tidak semua rumah sakit memiliki mutu pelayanan yang tinggi, melainkan terdapat juga yang mutu pelayanannya masih rendah. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah Six Sigma.

Pada dasarnya sih sigma di gunakan untuk:

1. memperpendek waktu tunggu Pasien
2. mencegah cedera dan jatuh pasien l.
3. mengurangi kesalahan pengobatan
4. meningkatkan kualitas hasil lab

5. mengurangi biaya organisasi
6. meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit
7. meningkatkan efisiensi, keamanan dan kualitas pelayanan medis ,

Six sigma menggunakan pendekatan DMAIC (define, measure, analize, improve and control) untuk mencegah masalh dan meningkatkan kualitas .

Six sigma sering di gunakan bersamaan dengan lean lean heart care, lean six sigma dapat membantu staf rumah sakit untuk mengidentifikasi dan mengatasi efisiensi, menganalisis alur kerja, menentukan area yang perlu ditingkatkan, menerapkan solusi secara efektif.

Six sigma adalah metodologi yang digunakan dirumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. pendekatan ini berbasis data dan metrik untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan kualitas.

Fokus utama dalam perawatan kesehatan adalah pada peningkatan keselamatan dan kepuasan pasien. Saat ini, pasien memilih layanan kesehatan berdasarkan kualitas perawatan dan tingkat kepuasan. Di sinilah Six Sigma dalam Perawatan Kesehatan berperan. Penerapan Six Sigma dalam perawatan kesehatan dapat membantu meningkatkan perawatan pasien, mengurangi pemborosan, dan menghilangkan cacat seperti waktu tunggu yang lama untuk menemui dokter, serta diagnosis, perawatan, resep yang salah, dsb. Secara keseluruhan, Six Sigma dapat menyederhanakan proses dan mengurangi biaya.

Lean Six Sigma dalam bidang kesehatan menggabungkan strategi metodologi Lean dan Six Sigma. Lean populer karena kemampuannya dalam menangani pemborosan, sedangkan Six Sigma dikenal karena peningkatan proses. Dengan demikian, menggabungkan kedua metodologi ini dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan dengan menghilangkan pemborosan dan mengurangi variabilitas.

Tujuan Six Sigma

- ☞ Mengurangi Variasi: Meminimalkan variasi dalam proses untuk meningkatkan konsistensi.
- ☞ Meningkatkan Kualitas: Mengurangi cacat untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan.
- ☞ Mengoptimalkan Proses: Meningkatkan efisiensi dan produktivitas proses bisnis.
- ☞ Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Keberhasilan penerapan Six Sigma dalam organisasi diukur berdasarkan nilai sigma yang dicapai. Metode yang digunakan adalah DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control). DMAIC sendiri merupakan pendekatan dengan fokus utama perbaikan secara berkelanjutan untuk mencapai Six Sigma. Pada penerapannya, DMAIC dilakukan berdasarkan fakta dan ilmu pengetahuan serta secara sistematis (Sartin, 2012). Terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan secara berurutan dalam penerapan DMAIC. Masing-masing daripada langkah tersebut sangat penting diperhatikan untuk mencapai level Six Sigma yang ditargetkan (Sartin, 2012). Yang pertama, yaitu define sebuah tahap awal dalam penerapan program peningkatan mutu dan kualitas Six Sigma. Dalam tahap ini dilakukannya proses identifikasi masalah terkait hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan pelanggan, baik itu secara internal maupun eksternal. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukannya penentuan tujuan dan lingkup proyek, mengumpulkan informasi dari para pelanggan, serta mengetahui proses dalam menentukan proyek yang akan dilakukan nantinya. Tahap yang kedua adalah tahap pengukuran (measure) di mana pada tahap ini dilakukan pengukuran process level dengan cara menentukan pengukuran apa saja yang akan diperlukan untuk mengidentifikasi masalah (Putri, 2015). Tahap measure memiliki tujuan untuk menilai suatu proses pada waktu tertentu kemudian melalui program peningkatan kualitas, dapat membantu menetapkan tujuan yang harus dicapai. Di tahap ini, penentuan karakteristik mutu pelayanan kesehatan paling kritis atau Critical to Quality dilakukan (Sunaringtyas, 2014). Tahapan yang ketiga adalah langkah operasional bagian ketiga pada program perbaikan kualitas Six Sigma dengan tujuan untuk mendeteksi penyebab

dari permasalahan pada proses kritis. Di mana dalam tahap ini dilakukan analisis melalui data-data yang ada, menganalisis akar penyebab masalah yang ditemukan, analisis terhadap kesenjangan antara kinerja saat ini dan kinerja yang diinginkan ke depannya. Metode DMAIC dimulai dari mendefinisikan masalah yang dihadapi (Define) dengan menggunakan beberapa teknik pengukuran (Measure). Selanjutnya capaian kinerja dan tujuan yang ingin dicapai di analisis untuk mempersiapkan rencana perbaikan yang akan dilakukan (Analysis). Perbaikan (Improvement) dan kontrol (Control) dilakukan untuk pencapaian tujuan jangka panjang.

CONCLUSION

Obtained the order of types of services that Based on the results of the questionnaire distributed then the priority that must be taken about the quality of hospital services by using six sigma services Hospitals can serve patients based on perceptions, expectations and can provide optimal services. interests of patients in hospitals, then the priority of improving the quality of service is obtained a different order of types of services than usual. The priority of improving the quality of service at . Proposal for Improving Haryoto Lumajang consists of the ability of Customer Service Quality and agility in dealing with patient complaints, By Using the Integration of the friendliness of officers, and the skills and expertise of the Servqual Model, Lean and Six sigma officers. Based on the analysis conducted, it can be concluded that there is an increase in the quality of health services in hospitals that use the Six Sigma method. Hospitals are expected to be able to apply this method for the prevention and control of infections that will provide benefits to both patients and the hospital itself. Because health services, especially hospitals, must have the ability to provide quality, safe health services, and can answer the needs of the community

KESIMPULAN

Diperoleh urutan jenis layanan yang Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kemudian diambil prioritas yang harus tentang kualitas layanan rumah sakit dengan menggunakan pelayanan six sigma Rumah Sakit dapat melayani pasien berdasarkan persepsi, harapan dan dapat memberikan layanan yang optimal. kepentingan pasien di rumah sakit, maka Prioritas perbaikan kualitas layanan pada diperoleh urutan jenis layanan yang berbeda dari biasanya. Prioritas perbaikan kualitas layanan pada pelayanan kesehatan. Usulan Peningkatan Haryoto Lumajang terdiri dari kemampuan Kualitas Pelayanan Pelanggan dan kecekatan hadapi keluhan pasien, Dengan Menggunakan Integrasi keramahan petugas, dan ketrampilan dan Model Servqual, Lean dan Six sigma keahlian petugas. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang menggunakan metode Six Sigma. Rumah sakit diharapkan dapat menerapkan metode ini untuk pencegahan dan pengendalian infeksi yang akan memberikan manfaat baik kepada pasien maupun rumah sakit sendiri. Karena pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit harus memiliki kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, serta dapat menjawab kebutuhan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Alwi, Darmawansyah, & Ilma S., A.T.S. (2011). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar. *Jurnal MKMI*, 7(1).
- Cahyono, R. (2008). Tata Kelola Klinis dan Efisiensi dalam Menjamin Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*.
- Cahyaningrum, S. (2012). Analisis Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*.
- Muninjaya, A. (2013). Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*.

- Sartin, P. (2012). Penerapan Metode DMAIC dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*.
- Simanjuntak, S. (2019). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*.
- Supriyanto, S., & Wulandari, R. D. (2011). Health Service Quality Management. Surabaya: Health Advocacy Surabaya.
- Sunaringtyas, A. (2014). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*.
- Sinaga, F. (2017). Implementasi Metode Six Sigma dalam Meningkatkan Produktivitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*.