

ABSTRAK

Dalam beberapa dekade terakhir serta adanya persaingan di era globalisasi, menghasilkan persaingan antar perusahaan yang mengakibatkan perusahaan membuat strategi untuk meningkatkan daya saing. Perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas produk atau layanan. Rumah Sakit adalah salah satu sektor jasa yang harus memaksimalkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap senang. Kualitas pelayanan yang optimal harus selalu diterapkan dalam setiap industri khususnya pada organisasi pelayanan kesehatan, karena tanpa kualitas pelayanan yang baik maka pasien dan masyarakat dapat kecewa dan akhirnya kehilangan loyalitasnya.

Tujuan penelitian ini di harapkan dapat di gunakan oleh manajemen perusahaan sebagai acuan untuk memberikan layanan kesehatan yang baik dengan mengukur Lean Six sigma dan kualitas layanan pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode kuantitatif. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu staf Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unimus yang berjumlah 55 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan alat bantu kuesioner.

Penerapan *Continous Quality Improvement* dapat mencapai kinerja suatu organisasi. Hal ini dikarenakan, CQI merupakan suatu cara organisai mengadakan peningkatan secara terus-menerus mengarah ke kemajuan yang lebih baik. Penerapan *Lean Management Intiviates* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unimus sebagai peningkatan untuk mencapai kualitas kinerja organisasi. *Six Sigma* berpengaruh terhadap kualitas kinerja di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unimus dengan diterapkan *Six Sigma Iniviates* dapat mendorong suatu layanan kesehatan dengan mendapatkan performa yang tinggi dan membantu organisasi layanan kesehatan menemukan cara untuk memaksimalkan sumber daya, menghilangkan pemborosan dan mendapatkan hasil yang dapat mengurangi biaya dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: mengukur *lean six sigma*, kualitas kinerja, layanan kesehatan.