

Peningkatan Pelayanan Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung dengan Pendekatan *Lean Hospital*

Putri Roidah Robbani 19117033

Lina Aulia, S.T., M.T., Fandy Valentino, S.T., M.T.

ABSTRAK

Pasar industri kecantikan di Indonesia merupakan pasar terbesar ketiga di Asia. Pertumbuhan industri kecantikan tersebut membuat persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat untuk memenangkan pasar. Suatu perusahaan harus dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan dapat terus bersaing. Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung memiliki beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Permasalahan tersebut yaitu tidak adanya pengelolaan terhadap *voice of customer* (VOC), terjadinya kesalahan pemberian produk, terjadinya kesalahan dalam proses *billing* serta waktu tunggu pelayanan yang tinggi. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung. Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan melakukan perbaikan terhadap waktu tunggu pelayanan dengan menggunakan prinsip *lean hospital*. Hasil dari penelitian ini yaitu reduksi pada durasi aktivitas yang tidak bernilai tambah sebanyak 30% pada kombinasi pelayanan konsultasi, *treatment* dan produk. Reduksi pada durasi aktivitas yang tidak bernilai tambah sebanyak 26% pada kombinasi pelayanan konsultasi, dan *treatment*. Reduksi pada durasi aktivitas yang tidak bernilai tambah sebesar 56% pada kombinasi pelayanan *treatment*, dan produk serta reduksi pada durasi aktivitas yang tidak bernilai tambah sebesar 52% pada pelayanan *treatment*.

Kata kunci: Klinik kecantikan, *Lean hospital*, *Lean service*, *Service quality*

Improvement of Puspita Beauty Clinic Services in Bandar Lampung with Lean Hospital Approach

Putri Roidah Robbani 19117033
Lina Aulia, S.T., M.T., Fandy Valentino, S.T., M.T.

ABSTRACT

The beauty industry market in Indonesia is the third-largest market in Asia. The growth of the beauty industry has made the competition between companies even tighter to win the market. A company must be able to continue to improve the quality of its services in order to increase customer loyalty and be able to continue to compete. Puspita Beauty Clinic Bandar Lampung has several problems that can affect the quality of service. These problems are the absence of management of the voice of the customer (VOC), the occurrence of errors in product delivery, the occurrence of errors in the billing process, and high service waiting times. Based on these problems, this research is to improve the service quality of Puspita Beauty Clinic Bandar Lampung. Improve the service quality by improving the waiting time of services using the principle of the lean hospital. The result of this study is a reduction in the duration of non-value-added activity by 30% in the combination of consultation service, treatment, and product, 26% in consultation, and treatment, 56% in in-service treatment, and products, and 52% in treatment.

Keywords: Beauty clinic, Lean hospital, Lean service, Service quality