

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN REDUKSI WASTE
PADA KLINIK HERBAL TUBAGUS IBNU HALIM DENGAN
PENDEKATAN SERVQUAL, QFD, DAN LEAN**

Maulidiyah Hutami Widyadana

ABSTRAK

Masih ditemukan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Herbal Tubagus Ibnu Halim, oleh karena itu Klinik harus membuat sebuah perubahan atau strategi untuk mengatasi hal tersebut. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan diperlukan pemahaman tentang kemauan dan keinginan pelanggan serta mengetahui bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan selama ini dapat menggunakan QFD dan SERVQUAL. Selain itu diperlukan juga sebuah sistem manajemen yang berfokus pada efisiensi serta efektivitas sumber daya, peningkatan *value* dan pengurangan *waste*, sehingga dapat terpenuhi upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pelanggan dengan secara berkelanjutan yakni dengan menggunakan pendekatan *Lean*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas permintaan pelanggan, serta masih ditemukan kesenjangan gap antara kenyataan (persepsi) dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang ada, dan juga ditemukan faktor *waste* terbesar pada saat melakukan proses pelayanan adalah *delay/waiting*.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Reduksi Waste

**IMPROVEMENT OF WASTE SERVICE QUALITY AND REDUCTION
IN HERBAL TUBAGUS IBNU HALIM CLINIC WITH
SERVQUAL, QFD, AND LEAN APPROACH**

Maulidiyah Hutami Widyadana

ABSTRACT

There were still factors that caused customer dissatisfaction with the services provided by the Tubagus Ibnu Halim Herbal Clinic, therefore the Clinic had to make a change of strategy to overcome this. QFD and SERVQUAL. In addition, a management system that requires resources, increases value and waste is also needed, so that it can be fulfilled to improve service quality and customer satisfaction by using Lean. The results obtained from this study are known to be the priority factors of customer demand, and still found differences between perceptions (perceptions) with customer expectations of existing services, and also found the biggest waste factor when performing the service process is delay/waiting.

Keywords: Quality, Service, Waste Reduction