

ABSTRAK

Perkembangan industri pelayanan kesehatan sangat pesat sejalan dengan bertambahnya kebutuhan akan peralatan kesehatan. Kasus pengadaan sering kali tidak berjalan dengan baik dan tepat waktu dikarenakan *lead time* yang panjang sehingga perusahaan berupaya mengatasi permasalahan ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta menjaga loyalitas yang dapat meningkatkan profit perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *waste* yang terjadi dalam mencapai kepuasan pelanggan melalui gambaran aliran kegiatan dan memberikan usulan perbaikan untuk mengurangi *waste* dalam mencapai kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini menggunakan metode *Lean Service* menggunakan *Value Stream Mapping* (VSM). Penelitian ini menemukan adanya identifikasi *waste* yaitu dalam proses *create project* dan *adm/invoicing*. Ada beberapa usulan perbaikan pada proses *create project* diantaranya adalah perlu dilakukan pelatihan produk rutin dengan melakukan standarisasi melalui *pre* dan *post test*, pemesanan barang ke pabrik dilakukan setelah menerima surat pesanan dari pelanggan dan *follow up* proses pengadaan yang sudah dikerjakan oleh sales. Sementara usulan perbaikan untuk admin/invoicing adalah penyederhaan penagihan hanya berdasarkan *Purchase Order* (PO) dan *Sales Order* (SO) serta semua tindakan pembuatan dokumen penagihan dimasukkan dalam *Standard Operational Procedure* (SOP). dengan menggunakan VSM adanya penurunan waktu pengadaan dari 197 hari sampai 190 hari sehingga melalui penurunan waktu pengadaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Alat Kesehatan, *Lead Time*, *Lean Service*, *Procurement*, *Value Stream Mapping*

ABSTRACT

The development of the health care industry is so fast in line with the increasing need for medical equipment. Procurement cases often do not go well and on time due to long lead times, so the company seeks to overcome this problem to increase customer satisfaction and maintain loyalty which can increase company profits. This study aims to identify the waste that occurs in achieving customer satisfaction through a description of the flow of activities and provide suggestions for improvements to reduce waste in achieving customer satisfaction. This research method uses Lean Service using Value Stream Mapping (VSM). This study found the identification of waste in the process of creating projects and adm/invoicing. There are several suggestions for improvements to the create project process, including the need for routine product training by standardizing through pre and post tests, ordering goods to the factory after receiving orders from customers and following up on the procurement process that has been done by sales. Meanwhile, the proposed improvements for admin/invoicing are simplification of billing based on Purchase Orders (PO) and Sales Orders (SO) and all billing document creation actions are included in the Standard Operational Procedure (SOP). by using VSM there is a decrease in procurement time from 197 days to 190 days so that through decreasing procurement time it is expected to increase customer satisfaction.

Keywords: Healthcare Product, Lead Time, Lean Service, Procurement, Value Stream Mapping