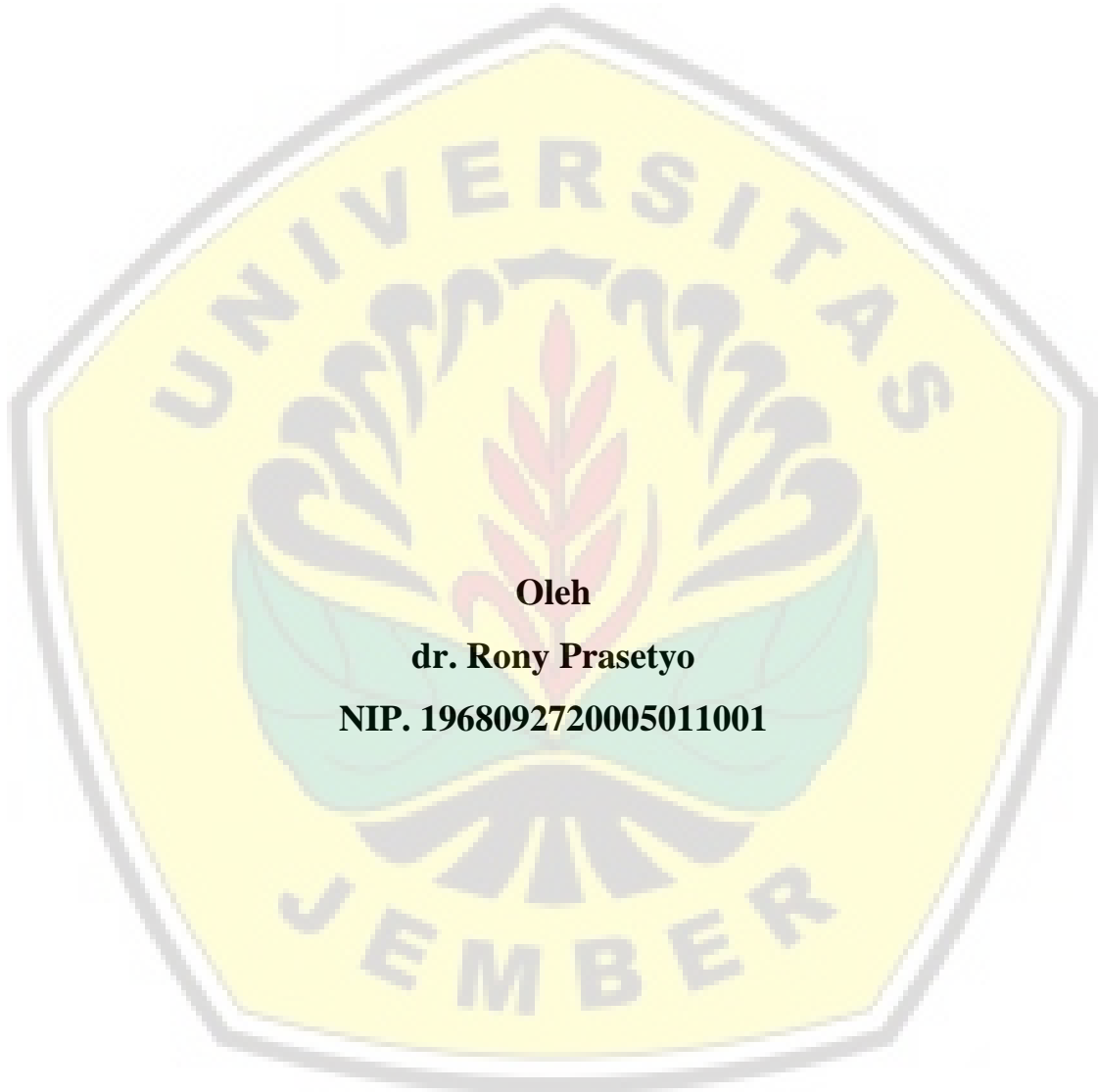


**DIKTAT**

**MENINGKATKAN MUTU LAYANAN FASILITAS  
KESEHATAN**



Oleh

**dr. Rony Prasetyo**

**NIP. 1968092720005011001**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**2019**

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kami diberikan kemudahan dalam menyelesaikan diktat ini.

Seiring dengan banyaknya bermunculan klinik, dokter praktek, rumah sakit baru yang melayani pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) membuat pasien bisa memilih mana pelayanan yang dirasa lebih cocok buat keluarganya. Hal ini mengharuskan dokter sebagai penyedia layanan juga harus meningkatkan mutunya sehingga pasien tetap memilih kita dan tidak berpaling pada yang lain.

Manajemen mutu merupakan pengembangan ilmu ekonomi yang bisa dimanfaatkan untuk para dokter meningkatkan kualitas layanan sehingga memperkecil komplin pasien atau ketidakpercayaan.

Tiada gading yang tak retak. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan baik secara materi maupun moril atas penyelesaian diktat ini. Diktat kami pun masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu kami terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan diktat ini. Harapan kami diktat ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca. Akhir kata, semoga diktat ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis

Laboratorium Ilmu Kesehatan Masyarakat

Dr. Rony prasetyo

Nip. 196809272005011001

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN .....	
a. Sejarah Perkembangan Mutu .....	
1. Inspeksi .....	
2. Pengendalian Mutu .....	
3. Pemastian Mutu .....	
4. Manajemen Mutu .....	
5. Manajemen Mutu Terpadu .....	
b. Definisi Mutu .....	
1. Reputasi Perusahaan .....	
2. Penurunan Biaya .....	
3. Peningkatan Pangsa Pasar .....	
4. Penanggungjawaban Produk .....	
5. Dampak internasional .....	
6. Penampilan Produk dan Jasa .....	
7. Mutu yang Dirasakan .....	
c. Dimesi Mutu .....	
d. Manajemen Mutu Terpadu .....	
e. Manfaat Penerapan Manajemen Mutu Terpadu .....	
f. Tinjauan Peraturan yang Berkaitan dengan Mutu .....	

DAFTAR PUSTAKA

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ariani DW. 1999. Manajemen Kualitas. Yogyakarta: Universitas Atmajaya. Cahayani
- A. 2004. Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen. Jakarta: PT Grasindo Crosby, Phillip
- B. 1979. Quality is Free. New York: Mc-Graw Hill Book,Inc.
- Deming WE. 1986. Out of Crisis. Cambridge: Massachussetts Institute of Technology.
- Dinas Perikanan. 1998. Petunjuk Teknologi Pengolahan Surimi dan Fish Jelly Product. Semarang: Dinas Perikanan.
- Fauzi A. 2001. Prinsip-Prinsip Penelitian Sosial Ekonomi: Panduan Singkat. Bogor: Institut Pertanian Bogor. Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan.
- Feigenbaum AV. 1991. Total Quality Control. Ed ke-3. New York: Mc-Graw Hill Book,Inc.
- Flippo EB. 2005. Manajemen Personalialia. Ed ke-6. Jakarta: Erlangga.
- Garvin DA. 1988. Managing Quality. New York: The Free Press
- Gasperz V. 2001. Total Quality Management. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko T. 2000. Manajemen Personalialia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta: BPFE-UGM
- Hessel Nogi S Tangkilisan. 2003. Manajemen Modern untuk Sektor Publik. Yogyakarta:Penerbit Balaikurung & Co.
- Ibrahim B. 2000. TQM: Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global. Jakarta: Penerbit Djambatan
- Jenie, B S L. 1991. Mikrobiologi Pengendalian Mutu Pangan.Bogor: Pusat Antar Universitas Pangan dan Gizi.
- Juran, JM.1988. Terobosan Manajemen: Konsep Baru Tentang Tugas Manajer. Jakarta: Erlangga.
- Juran, JM.1993. Quality Planning and Analysis. Ed ke-3.New York: Mc-Graw Hill Book,Inc.
- Koentjaraningrat. 1977. Metode-Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler P. 2005. Manajemen Pemasaran .Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

- Macdonald J. 2002. Total Quality Control Yang Sukses dalam Sepekan. Bekasi: PT Kesaint Blanc Indah Corp
- Maxfield FN. 1930. The Case Study. Educ. Res. Bull.9, 1930, pp 117-122
- Murniyati AS, Sunarman, 2000. Pendinginan, Pembekuan dan Pengawetan Makanan Ikan. Penerbit Kanisius. Yogyakarta.
- Nasir M. 2003. Metode Penelitian Sosial. Cetakan Keempat. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution MN. 2004. Manajemen Mutu Terpadu. Cetakan ke-3. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Peranginangin R.dkk.1999. Teknologi Pengolahan Surimi. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2004 tentang Keamanan Mutu dan Gizi Pangan. Jakarta: Menteri Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia.
- PT Maya Food Industries. 2003. Panduan Mutu Terpadu Berbasis HACCP. Pekalongan: PT Maya Food Industries.
- Saaty TL. 1993. Pedoman Pengambilan Keputusan Bagi Para Manajer. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Surat Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia. 1998. Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 41/Kpts/IK.210/2/98 tentang Sistem Manajemen Mutu Terpadu Hasil Perikanan. Jakarta: Menteri Pertanian Republik Indonesia.
- Surat Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia. 2002. Surat Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Kep.01/men/2002 tentang Sistem Manajemen Mutu Terpadu Hasil Perikanan. Jakarta: Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia.
- Surat Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia. 2007. Surat Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor Kep.01/Men/2007 tentang Persyaratan dan Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan pada Proses Produksi, Pengolahan, dan Distribusi. Jakarta: Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia.
- Tjiptono F , Diana A. 2001. Total Quality Management. Ed-Rev. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia.1996. Undang-Undnag Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 99, 1996. Jakarta: Menteri Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia.1999. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42, 1999. Jakarta: Menteri Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia
- Winarno F. G. 1984. Sterilisasi Komersial Produk Pangan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.