

KUESIONER

ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL YAYASAN ISLAM AL-
AMANAH

I. IDENTITAS RESPONDENS

Mohon memberi tanda ceklist (✓) sesuai dengan jawaban yang anda pilih.

1. Nama Responden : (boleh tidak diisi)
2. Jabatan :
3. Usia : Dibawah 30 tahun 30 – 45 tahun
 Diatas 45 Tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : Akademi (D1/D2/D3) S1
 S2 S3 Lainnya
6. Lama Bekerja : < 3 tahun 3-5 tahun
 5-10 tahun 10-20 tahun > 20 tahun

Keterangan:

Semua pernyataan dalam variabel dibawah ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh Bapak/Ibu setuju atau tidak setuju terhadap masing-masing pernyataan yang diajukan. Mohon Bapak/Ibu memilih jawaban yang paling tepat dengan memberi tanda ceklist (✓) pada kolom nomor yang tersedia dibawah ini.

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
(STS)	(TS)	(S)	(SS)

II. TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Variabel	Dimensi	Indikator	Jawaban			
			STS	TS	S	SS
Total Quality Management (TQM)	Fokus Pada Pelanggan	1. Yayasan selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan				
		2. Yayasan selalu mengukur dan memenuhi kepuasan pelanggan				
		3. Yayasan selalu membina hubungan langsung dengan para pelanggan				
		4. Yayasan selalu mempertimbangkan masukan dari pelanggan untuk meningkatkan aspek kualitas				
		5. Yayasan selalu memberikan kemudahan pelayanan terhadap pelanggan				
		6. Kebijakan yang dikeluarkan Yayasan selalu berdampak baik bagi pelanggan				
		7. Pelanggan diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan-				

		keluhan kepada yayasan				
		8. Terdapat penurunan terus-menerus keluhan pelanggan dalam dua tahun terakhir				
		9. Yayasan menggunakan cara yang mudah untuk melihat serta menilai kepuasan pelanggan				
	Pelibatan Karyawan	10. Yayasan selalu berusaha mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas pendidikan				
		11. Pimpinan selalu melakukan pengecekan secara langsung dan rutin				
		12. Semua karyawan memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan profesional				
		13. Karyawan diberikan kebebasan untuk berpendapat secara langsung				
		14. Yayasan mencari akar-akar penyebab kualitas pelayanan yang tidak baik				
		15. Pimpinan selalu berkerjasama dengan staff untuk membangun kualitas yang baik				

		16. Pimpinan selalu berinisiatif menanyakan laporan kerja dari karyawan				
		17. Saya selalu berinisiatif melaporkan hasil kerja tepat waktu				
	Perbaikan Berkesinambungan	18. Kebijakan kualitas berlandaskan pada kebutuhan untuk perbaikan terus-menerus				
		19. Proses perbaikan mencakup manajemen yayasan				
		20. Terdapat suatu proses perbaikan yang efektif untuk menangani keluhan				
		21. Proses perbaikan mencakup faktor penunjang seperti sumber daya manusia dan keuangan				
		22. Strategi perbaikan disosialisasikan kepada seluruh karyawan				
		23. Semua karyawan dilatih bagaimana untuk memperbaiki kualitas kinerja				
		24. Adanya pembaruan teknologi untuk menunjang aktifitas karyawan				
		25. Proses perbaikan sudah menunjukkan hasil				

		positif bagi yayasan				
		26. Adanya perbaikan fasilitas pendukung kegiatan belajar dan mengajar setiap tahunnya				
		27. Yayasan mengembangkan berbagai kegiatan pendidikan untuk meningkatkan kualitas				
	Pendidikan dan Pelatihan	28. Yayasan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pendidikan yang bertujuan memberikan pendidikan yang baik				
		29. Yayasan membutuhkan integrasi dalam proses mendesain pendidikan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan di masa depan				
		30. Yayasan melakukan upaya-upaya yang bertujuan mencegah gangguan atau penyebab kesalahan dalam pendidikan yang ditawarkan				
		31. Yayasan melakukan upaya-upaya yang bertujuan meminimalisasikan kesalahan dalam pelayanan pendidikan				

		32. Yayasan melakukan upaya-upaya yang bertujuan memberikan jaminan dalam sebuah pendidikan yang ditawarkan				
		33. Kinerja keseluruhan dalam divisi saya sangat baik				
		34. Saya selalu mengamati kemajuan pelayanan pendidikan di yayasan				
		35. Setiap tahun yayasan selalu memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja				
		36. Saya selalu memperhatikan kualitas pendidikan yang diberikan dan fasilitas yang ada				
		37. Pendidikan yang diberikan sudah sesuai dengan kurikulum pendidikan yang ditetapkan oleh dinas pendidikan				

III. KINERJA MANAJERIAL

Variabel	Dimensi	Indikator	Jawaban			
			STS	TS	S	SS
Kinerja Manajerial	Perencanaan	38. Yayasan selalu menyampaikan rencana yang dibuat				
	Pelaksanaan	39. Pelaksnaan sudah sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat dan disetujui				
	Penata usahaan	40. Setiap jenis kegiatan yang di susun berdampak positif bagi kostumer				
	Laporan Pertanggung Jawaban	41. Adanya pelaporan secara terperinci terkait dengan hasil kebijakan dan rencana yang di buat				
	Pembinaan	42. Dilakukannya pelatihan kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan				
	Pengawasan	43. Mengarahkan, mengawasi, dan mengembangkan terhadap hasil kerja sendiri maupun karyawan lain				

Besar harapan kuesioner ini dapat diisi dan dikembalikan untuk memenuhi kebutuhan penelitian, Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu.

Kontak Personal :

HP : 081294182643 (M. Haidi Hibatullah)

E-mail : muhamadhaidi@gmail.com