

## Tanggapan Responden Mengenai Total Quality Management

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan Responden Mengenai**  
**Total Quality Management**

| No | Kuesioner                                                                                | STS |     | TS |     | S  |      | SS |      | Jumlah |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----|-----|----|------|----|------|--------|-----|
|    |                                                                                          | T   | %   | T  | %   | T  | %    | T  | %    | T      | %   |
| 1  | Yayasan selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan                                      | 0   | 0,0 | 1  | 2,2 | 15 | 33,3 | 29 | 64,4 | 45     | 100 |
| 2  | Yayasan selalu mengukur dan memenuhi kepuasan pelanggan                                  | 0   | 0,0 | 1  | 2,2 | 17 | 37,7 | 27 | 60,0 | 45     | 100 |
| 3  | Yayasan selalu membina hubungan langsung dengan para pelanggan                           | 0   | 0,0 | 1  | 2,2 | 11 | 24,4 | 32 | 71,1 | 45     | 100 |
| 4  | Yayasan selalu mempertimbangkan masukan dari pelanggan untuk meningkatkan aspek kualitas | 0   | 0,0 | 2  | 4,4 | 10 | 22,2 | 33 | 73,3 | 45     | 100 |

|    |                                                                                                                               |   |     |   |     |    |      |    |      |    |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|---|-----|----|------|----|------|----|-----|
| 5  | Yayasan selalu memberikan kemudahan pelayanan terhadap pelanggan                                                              | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 16 | 35,5 | 28 | 62,2 | 45 | 100 |
| 6  | Kebijakan yang dikeluarkan Yayasan selalu berdampak baik bagi pelanggan                                                       | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 16 | 35,5 | 28 | 62,2 | 45 | 100 |
| 7  | Pelanggan diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan-keluhan kepada yayasan                                              | 0 | 0.0 | 3 | 6,6 | 18 | 40,0 | 24 | 53,3 | 45 | 100 |
| 8  | Terdapat penurunan terus-menerus keluhan pelanggan dalam dua tahun terakhir                                                   | 0 | 0.0 | 2 | 4,4 | 19 | 42,2 | 23 | 51,1 | 45 | 100 |
| 9  | Yayasan menggunakan cara yang mudah untuk melihat serta menilai kepuasan pelanggan                                            | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 10 | Yayasan selalu berusaha mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas pendidikan | 0 | 0.0 | 0 | 0   | 18 | 40,0 | 27 | 60,0 | 45 | 100 |
| 11 | Pimpinan selalu melakukan pengecekan secara langsung dan rutin                                                                | 0 | 0.0 | 0 | 0   | 18 | 40,0 | 27 | 60,0 | 45 | 100 |

|    |                                                                              |   |     |   |     |    |      |    |      |    |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------|---|-----|---|-----|----|------|----|------|----|-----|
| 12 | Semua karyawan memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan profesional     | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 20 | 44,4 | 24 | 53,3 | 45 | 100 |
| 13 | Karyawan diberikan kebebasan untuk berpendapat secara langsung               | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 14 | Yayasan mencari akar-akar penyebab kualitas pelayanan yang tidak baik        | 0 | 0.0 | 2 | 4,4 | 19 | 42,2 | 24 | 53,3 | 45 | 100 |
| 15 | Pimpinan selalu berkerjasama dengan staff untuk membangun kualitas yang baik | 0 | 0.0 | 2 | 4,4 | 21 | 46,6 | 22 | 48,8 | 45 | 100 |
| 16 | Pimpinan selalu berinisiatif menanyakan laporan kerja dari karyawan          | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 17 | . Saya selalu berinisiatif melaporkan hasil kerja tepat waktu                | 0 | 0.0 | 2 | 4,4 | 19 | 42,2 | 24 | 53,3 | 45 | 100 |
| 18 | Kebijakan kualitas berlandaskan pada kebutuhan untuk perbaikan terus-menerus | 0 | 0.0 | 0 | 0   | 21 | 46,6 | 24 | 53,3 | 45 | 100 |
| 19 | Proses perbaikan mencakup manajemen yayasan                                  | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 20 | Terdapat suatu proses perbaikan yang efektif untuk menangani keluhan         | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 21 | . Proses perbaikan mencakup faktor penunjang seperti sumber daya manusia dan | 0 | 0.0 | 2 | 4,4 | 21 | 46,6 | 22 | 48,8 | 45 | 100 |

|    |                                                                                                                                        |   |     |   |     |    |      |    |      |    |     |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|---|-----|----|------|----|------|----|-----|
|    | keuangan                                                                                                                               |   |     |   |     |    |      |    |      |    |     |
| 22 | Strategi perbaikan disosialisasikan kepada seluruh karyawan                                                                            | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 23 | Semua karyawan dilatih bagaimana untuk memperbaiki kualitas kinerja                                                                    | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 20 | 44,4 | 24 | 53,3 | 45 | 100 |
| 24 | Adanya pembaruan teknologi untuk menunjang aktifitas karyawan                                                                          | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 25 | Proses perbaikan sudah menunjukkan hasil positif bagi yayasan                                                                          | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 20 | 44,4 | 45 | 100 |
| 26 | Adanya perbaikan fasilitas pendukung kegiatan belajar dan mengajar setiap tahunnya                                                     | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 20 | 44,4 | 45 | 100 |
| 27 | Yayasan mengembangkan berbagai kegiatan pendidikan untuk meningkatkan kualitas                                                         | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 20 | 44,4 | 45 | 100 |
| 28 | Yayasan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pendidikan yang bertujuan memberikan pendidikan yang baik                           | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 20 | 44,4 | 45 | 100 |
| 29 | Yayasan membutuhkan integrasi dalam proses mendesain pendidikan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan di masa depan | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 20 | 44,4 | 21 | 46,6 | 45 | 100 |

|    |                                                                                                                         |   |     |   |     |    |      |    |      |    |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|---|-----|----|------|----|------|----|-----|
| 30 | Yayasan melakukan upaya-upaya yang bertujuan mencegah gangguan atau penyebab kesalahan dalam pendidikan yang ditawarkan | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 18 | 40,0 | 26 | 57,7 | 45 | 100 |
| 31 | Yayasan melakukan upaya-upaya yang bertujuan meminimalisasikan kesalahan dalam pelayanan pendidikan                     | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 32 | Yayasan melakukan upaya-upaya yang bertujuan memberikan jaminan dalam sebuah pendidikan yang ditawarkan                 | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 18 | 40,0 | 26 | 57,7 | 45 | 100 |
| 33 | Kinerja keseluruhan dalam divisi saya sangat baik                                                                       | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 18 | 40,0 | 26 | 57,7 | 45 | 100 |
| 34 | Saya selalu mengamati kemajuan pelayanan pendidikan di yayasan                                                          | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 20 | 44,4 | 24 | 53,3 | 45 | 100 |
| 35 | Setiap tahun yayasan selalu memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja                                      | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 36 | Saya selalu memperhatikan kualitas pendidikan yang diberikan dan fasilitas yang ada                                     | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 19 | 42,2 | 25 | 55,5 | 45 | 100 |
| 37 | Pendidikan yang diberikan sudah sesuai dengan kurikulum pendidikan yang ditetapkan oleh dinas pendidikan                | 0 | 0.0 | 1 | 2,2 | 18 | 40,0 | 26 | 57,7 | 45 | 100 |

## Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Manajerial

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Mengenai**  
**Kinerja Manajerial**

| No | Kuesioner                                                                                   | STS |     | TS |     | S  |      | SS |      | Jumlah |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|----|-----|----|------|----|------|--------|-----|
|    |                                                                                             | T   | %   | T  | %   | T  | %    | T  | %    | T      | %   |
| 1  | Yayasan selalu menyampaikan rencana yang dibuat                                             | 1   | 2,2 | 2  | 4,4 | 14 | 31,1 | 29 | 64,4 | 45     | 100 |
| 2  | Pelaksanaan sudah sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat dan disetujui                   | 0   | 0.0 | 1  | 2,2 | 21 | 46,6 | 23 | 51,1 | 45     | 100 |
| 3  | Setiap jenis kegiatan yang di susun berdampak positif bagi kostumer                         | 0   | 0.0 | 1  | 2,2 | 21 | 46,6 | 23 | 51,1 | 45     | 100 |
| 4  | Adanya pelaporan secara terperinci terkait dengan hasil kebijakan dan rencana yang di buat  | 0   | 0.0 | 0  | 0.0 | 21 | 46,6 | 23 | 51,1 | 45     | 100 |
| 5  | Dilakukannya pelatihan kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan                          | 0   | 0.0 | 0  | 0.0 | 20 | 44,4 | 25 | 55,5 | 45     | 100 |
| 6  | Mengarahkan, mengawasi, dan mengembangkan terhadap hasil kerja sendiri maupun karyawan lain | 0   | 0.0 | 1  | 2,2 | 18 | 42,2 | 26 | 57,7 | 45     | 100 |

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2017