

# DAFTAR PERTANYAAN UNTUK PERBAIKAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Total Quality Management - PTM-3

Santosa, S.Pd MM

# KEPEMIMPINAN

No	Pendapat dan Komitmen Manajamen	Skor
1	Manajemen memiliki pernyataan kebijaksanaan mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
2	Karyawan mengetahui sasaran mutu perusahaan jangka panjang	1 2 3 4 5 6 7 0
3	Manajemen terlibat penuh dlm penembangan kultur mutu perusahaan	1 2 3 4 5 6 7 0
4	Manajemen memiliki konsep pelatihan yang tepat tentang konsep mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
5	Manajemen mempraktekkan konsep-konsep mutu yang diajarkan	1 2 3 4 5 6 7 0

# KEPEMIMPINAN

No	Pendapat dan Komitmen Manajemen	Skor
6	Kebijaksanaan mutu berlandaskan kebutuhan untuk perbaikan terus menerus	1 2 3 4 5 6 7 0
7	Tanggung jawab perbaikan mutu secara jelas dikomunikasikan kepada seluruh karyawan	1 2 3 4 5 6 7 0
8	Komite mutu mengkoordinasikan departemen-departemen dalam perusahaan	1 2 3 4 5 6 7 0
9	Masyarakat mengetahui sasaran mutu perusahaan	1 2 3 4 5 6 7 0
10	Manajemen memberikan sumber daya yg cukup dan tepat untuk perbaikan mutu	1 2 3 4 5 6 7 0

# ANALISIS DAN INFORMASI

No	Pendapat dan Komitmen Manajamen	Skor
11	Manajemen melaporkan data tentang semua hal yg penting dari mutu pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 0
12	Karyawan melaporkan semua hal yg penting dalam pelayanan	1 2 3 4 5 6 7 0
13	Data mutu dilaporkan pada semua departemen	1 2 3 4 5 6 7 0
14	Data tentang pelatihan manajemen mutu dikumpulkan oleh karyawan	1 2 3 4 5 6 7 0
15	Manajemen menganalisa tentang pendapat pemasok terhadap mutu perusahaan	1 2 3 4 5 6 7 0
16	Manajemen mengkaji ongkos-ongkos <i>scrap</i>	1 2 3 4 5 6 7 0
17	Manajemen mengidentifikasi akar-akar penyebab mutu yang jelek	1 2 3 4 5 6 7 0

# PERENCANAAN MUTU STRATEGIS

No	Pendapat dan Komitmen Manajemen	Skor
18	Manajemen menggunakan data kompetitif perusahaan lain saat mengembangkan sasaran mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
19	Manajemen memiliki rencana operasional (1-2 th) yg menggambarkan sasaran mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
20	Karyawan dilibatkan dalam perencanaan mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
21	Manajemen departemen- departemen berusaha mencapai sasaran mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
22	Fungsi mutu merupakan bagian dari rencana bisnis perusahaan	1 2 3 4 5 6 7 0

# PERENCANAAN MUTU STRATEGIS

No	Pendapat dan Komitmen Manajemen	Skor
23	Manajemen memiliki metode spesifik utk memantau kemajuan menuju perbaikan mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
24	Ada rencana mutu yg mempengaruhi semua departemen	1 2 3 4 5 6 7 0
25	Manajemen memiliki rencana mutu untuk pemasok	1 2 3 4 5 6 7 0

# PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

No	Pendapat dan Komitmen Manajemen	Skor
26	Manajemen memiliki rencana utilitas karyawan dalam perbaikan mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
27	Kriteria mutu digunakan evaluasi performansi perusahaan	1 2 3 4 5 6 7 0
28	Sasaran mutu dikomunikasikan kpd karyawan	1 2 3 4 5 6 7 0
29	Karyawan percaya dan secara serius memberikan pelayanan mutu terbaik	1 2 3 4 5 6 7 0
30	Semua karyawan dilatih konsep-konsep perbaikan mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
31	Manajemen memberikan imbalan kpd karyawan utk usaha mutu mereka	1 2 3 4 5 6 7 0
32	Manajemen mengumpulkan data moral kary	1 2 3 4 5 6 7 0

# MANAJEMEN MUTU PROSES

No	Pendapat dan Komitmen Manajamen	Skor
33	Ekspektasi mutu dari pelanggan diidentifikasi dg tepat	1 2 3 4 5 6 7 0
34	Kebutuhan pelanggan ditransformasikan dlm proses perencanaan utk perbaikan mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
35	Ada sistem efektif utk memroses informasi ekspektasi pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 0
36	Manaj emen melakukan audit sistem manajemen mutu	1 2 3 4 5 6 7 0



# MANAJEMEN MUTU PROSES

No	Pendapat dan Komitmen Manajamen	Skor
37	Manajemen kerjasama dg pemasok utk meningkatkan mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
38	Departemen-departemen pendukung telah mendefinisikan sasaran mutu	1 2 3 4 5 6 7 0
39	Manajemen menyimpan dan mempertahankan dokumen-dokumen mutu yg baru (tdk usang)	1 2 3 4 5 6 7 0
40	Ada sistem efektif utk mengkomunikasikan ide-ide mutu kepada manajemen puncak	1 2 3 4 5 6 7 0

## HASIL-HASIL KUALITAS

No	Pendapat dan Komitmen Manajemen	Skor
41	Perusahaan merupakan satu diantara tiga perusahaan terbaik dlm kepuasan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 0
42	Manajemen telah menunjukkan perbaikan mutu terus-menerus selama tiga th terakhir	1 2 3 4 5 6 7 0
43	Manajemen dapat mendemonstrasikan perbaikan mutu melalui departemen pendukung	1 2 3 4 5 6 7 0
44	Manajemen dapat mendemonstrasikan perbaikan mutu melalui pemasok	1 2 3 4 5 6 7 0
45	Ada penurunan terus menerus keluhan pelanggan dlm 3 th terakhir	1 2 3 4 5 6 7 0
46	Manajemen telah mengembangkan beberapa barang/ jasa baru dlm 3 th terakhir	1 2 3 4 5 6 7 0

# KEPUASAN PELANGGAN

No	Pendapat dan Komitmen Manajemen	Skor
47	Manajemen dpt menunjukkan bhw pelanggan puas atas barang/ jasa yg diberikan	1 2 3 4 5 6 7 0
48	Manajemen mlaporkan data kepuasan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 0
49	Manajemen dpt menunjukkan bhw kepuasan pelanggan meningkat terus menerus dlm 3 th terakhir	1 2 3 4 5 6 7 0
50	Manajemen dapat menunjukkan bhw tingkat kepuasan pelanggan lebih tinggi daripada perusahaan pesaing	1 2 3 4 5 6 7 0

# KEPUASAN PELANGGAN

No	Pendapat dan Komitmen Manajamen	Skor
51	Ada proses yg efektif utk menangani keluhan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 0
52	Definisi pekerjaan mendukung karyawan utk secara cepat menyelesaikan keluhan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 0
53	Manajemen menggunakan pendekatan inovatif utk menilai kepuasan pelanggan	1 2 3 4 5 6 7 0