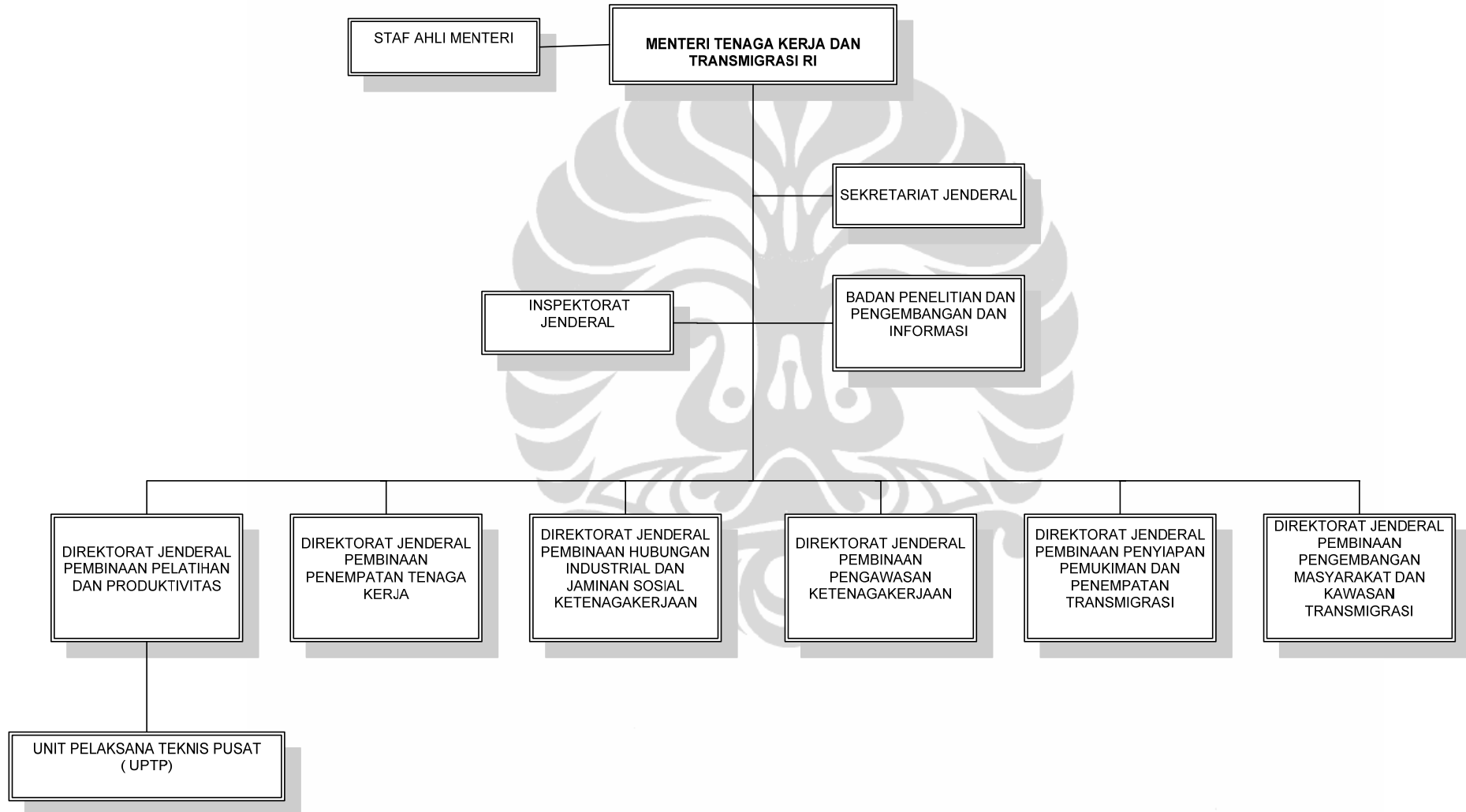


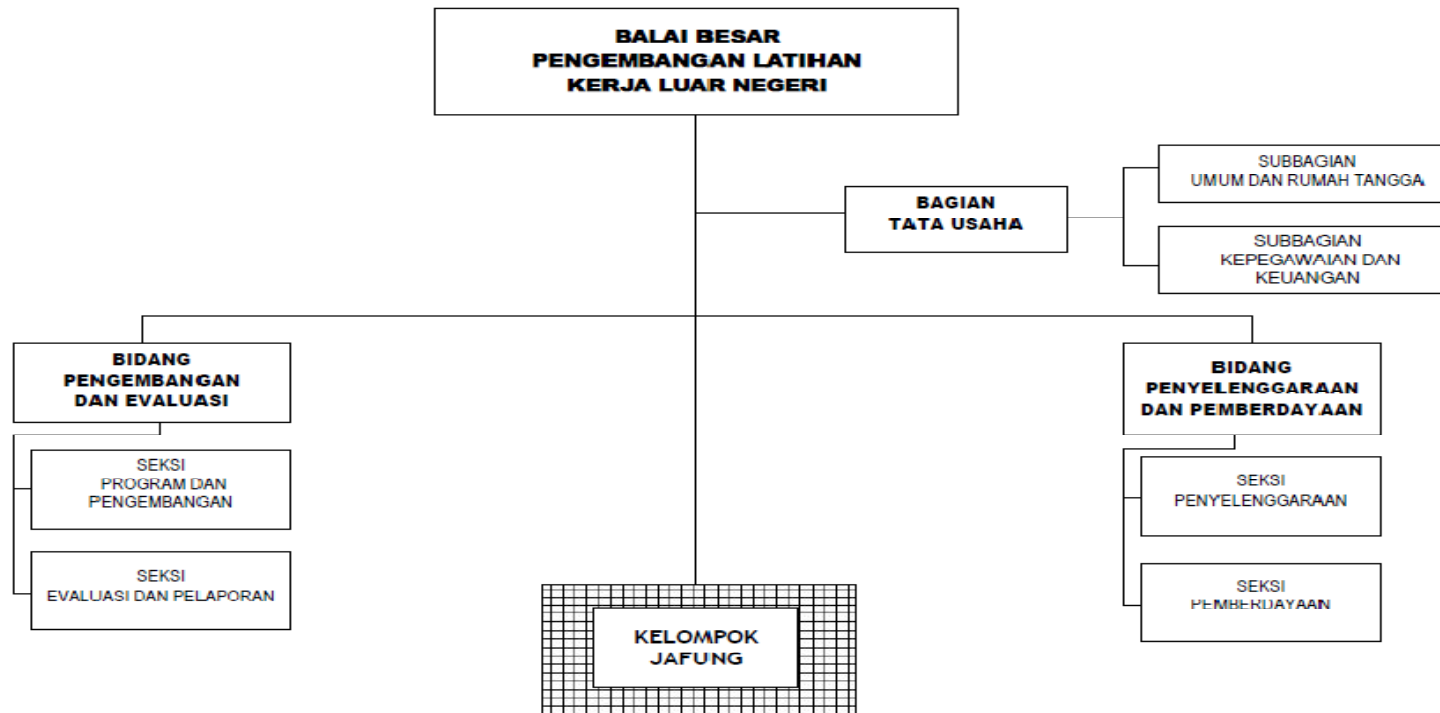
LAMPIRAN 1.
STRUKTUR ORGANISASI KEMENAKERTRANS RI



LAMPIRAN 2. STRUKTUR ORGANISASI BBPLKLN

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : PER. 16 /MEN/VII/2007
TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI NOMOR
PER. 06/MEN/III/2006 TENTANG ORGANISASI DAN TATA KERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
BALAI BESAR DAN BALAI DI LINGKUNGAN
DEPARTEMEN TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI



Lampiran 3.

Hubungan Antara 8 Prinsip Manajemen Mutu Dengan ISO 9001:2008

8 PRINSIP MANAJEMEN MUTU	ISO 9001 : 2008
Fokus Pada Pelanggan	5.1 Komitmen Manajemen 5.2 Fokus Kepada Pelanggan 5.5.2 Wakil Manajemen 5.6.2 Masukan Tinjauan 5.6.3 Keluaran Tinjauan 6.1 Penyediaan Sumber Daya 7.2 Proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan 7.5.4 Kepemilikan Pelanggan 8.2.1 Kepuasan Pelanggan 8.3 Pengendalian Produk Tidak Sesuai 8.5.1 Perbaikan Berkelanjutan 8.5.2 Tindakan Koreksi
Kepemimpinan	5 Tanggung Jawab Manajemen 6 Pengelolaan Sumber Daya 8.4 Analisis Data
Keterlibatan Personil	5.5.1 Tanggung Jawab Dan Wewenang 5.5.3 Komunikasi Internal 6.4 Lingkungan Kerja 8.5.1 Perbaikan Berkelanjutan 8.5.2 Tindakan Koreksi 8.5.3 Tindakan Pencegahan
Pendekatan Proses	4.1 Persyaratan Umum 5.5.1 Tanggung Jawab Dan Wewenang 6.1 Penyediaan Sumber Daya 7 Realisasi Produk 8.2.3 Pemantauan Dan Pengukuran Proses
Pendekatan Sistem Untuk Pengelolaan	4 Sistem Manajemen Mutu 5 Tanggung Jawab Manajemen 6 Pengelolaan Sumber Daya 7 Realisasi Produk 8 Pengukuran, Analisis Dan Perbaikan
Peningkatan Berkesinambungan	4.1 Persyaratan Umum 5.1 Komitmen Manajemen 5.3 Kebijakan Mutu 5.5.2 Wakil Manajemen 5.6 Tinjauan Manajemen 6.1 Penyediaan Sumber Daya 8.1 Umum 8.4 Analisa Data
Pembuatan Keputusan Berdasarkan Fakta	5.6 Tinjauan Manajemen 8 Pengukuran Analisis Dan Perbaikan
Hubungan Saling Menguntungkan Dengan Pemasok	7.4 Pembelian

Lampiran 4.

Quationair Pembobotan Daftar Nilai Periksa Sistem Manajemen Mutu BBPLKLN

Kepada Yth Responden,

Perkenankan saya adalah mahasiswa S-2 Teknik Industri Universitas Indonesia, yang sedang melakukan proses pengumpulan data untuk penyusunan tesis Magister saya yang berjudul :” **Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Balai Latihan Kerja Dengan Metode Total Quality Management Melalui ISO 9001:2008** ”.

Untuk itu saya mohon kesediaan anda untuk membantu mengisi data pertanyaan quationair dengan benar. Data anda akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya untuk keperluan penelitian tesis tersebut.

Atas kerjasamanya, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih.

Henry Mujiyanto

Jawablah pertanyaan berikut dengan tepat.

- 0 : Tidak. Tidak tersedia bukti penerapan.
- 1 : Ya. Diterapkan, tetapi tidak terdokumentasi
- 2 : Ya. Diterapkan, hanya terdokumentasi sebagian.
- 3 : Ya. Panduan Terdokumentasi, bukti penerapan tidak tersedia.
- 4 : Ya, Diterapkan. Terdokumentasi, rekaman tersedia, namun masih belum konsisten
- 5 : Ya, Diterapkan. Terdokumentasi, tersedia bukti rekaman lengkap

Lampiran 4.

DAFTAR QUATIONAIR GAP ANALISIS SMM ISO 9001 : 2008

NO	PERSYARATAN	SCORE	HASIL PENILAIAN
1	Apakah tersedia proses bisnis institusi (4.1 a&b) Jelaskan maksud proses bisnis/kegiatan tersebut, sesuai tanggungjawab atau divisi anda		
2	Apakah ada kriteria output proses suatu departemen dapat diterima departemen lain (4.1 c)		
3	Apakah tersedia informasi sumber daya institusi (SDM, peralatan, dll) (4.1 d)		
4	Apakah tersedia sasaran mutu dan kebijakan mutu (4.2.1 a)		
5	Apakah tersedia Pedoman mutu (4.2.1 b)		
6	Apakah tersedia 6 prosedur wajib (4.2.1 c)		
7	Apakah ada tersedia selain 6 prosedur wajib, untuk menjamin perencanaan dan efektivitas penerapannya.		
8	Apakah tersedia rekaman yang dipersyaratkan standar (4.1.2 c)		
9	Tolong tunjukkan dokumen Manual Mutu, yang isinya mencakup: <ul style="list-style-type: none"> 1) Lingkup penerapan sistem mutu, 2) Adanya pengecualian penerapan dan klausul 7.0 3) Adanya informasi proses bisnis 4) Adanya acuan silang antara prosedur dengan klausul ISO 9001:2000 terkait 		
10	apakah pada prosedur pengendalian dokumen adanya mekanisme pengesahan dokumen sebelum diterbitkan dan setelah revisi (4.2.3 a&b)		
11	Apakah pada prosedur pengendalian dokumen mekanisme pengidentifikasian dokumen (4.2.3 c&e)		
12	Apakah tersedia dan sudah lengkap diidentifikasi dokumen yang digunakan dalam penerapan (4.2.3)		
13	Apakah pada prosedur pengendalian dokumen mekanisme distribusi dokumen dan bukti daftar distribusinya (4.2.3 d), tunjukkan bukti rekaman distribusi		
14	Apakah tersedia mekanisme penanganan dokumen eksternal (4.2.3 d), tolong tunjukkan rekaman dokumen eksternal		
15	Apakah ada mekanisme pengendalian dokumen kadaluwarsa (4.2.3 g), bukti rekaman penanganan dokumen kadaluarsa		

16	Apakah tersedia prosedur rekaman, tersedianya mekanisme pengendalian rekaman (4.2.4)		
17	Apakah pada prosedur pengendalian rekaman mekanisme distribusi atau penggandaan data/rekaman (4.2.4)		
18	Apakah pada prosedur pengendalian tersedia mekanisme penyimpanan & pemeliharaan rekaman (4.2.4)		
19	Apakah pada prosedur pengendalian rekaman, tersedia mekanisme masa simpan & pemusnahan (pembuangan) rekaman (4.2.4),		
20	Apakah ada bukti informasi masa simpan, dan pertimbangannya (4.2.4)		
21	Apakah tersedia pernyataan tertulis dari top manajemen tentang keinginan untuk penerapan manajemen mutu (5.1)		
22	Apakah ada bukti pemenuhan klausul 7.2.1 dan 8.2.1, terkait focus kepada pelanggan (5.2)		
23	Apakah ada memahami isi kebijakan mutu yang menyatakan sesuai dengan tujuan organisasi (visi misi institusi) (5.3)		
24	Apakah anda memahami isi kebijakan mutu memperhatikan persyaratan pelanggan dan ingin melakukan perbaikan berkesinambungan (5.3)		
25	Apakah anda memahami isi kebijakan mutu yang terkait tujuan mutu (5.3)		
26	Apakah bukti Kebijakan mutu telah difahami oleh karyawan (ada sosialisasi) (5.3)		
27	Apakah ada bukti mekanisme untuk mereview kebijakan mutu (5.3)		
28	Apakah ada bukti ketersediaan tujuan mutu pada setiap departemen atau bagian terkait (5.4.1)		
29	Apakah ada bukti tujuan mutu sasaran terukur (5.4.1)		
30	Periksa bukti keterkaitan tujuan mutu dengan kebijakan mutu (5.4.1)		
31	Periksa bukti sistem perencanaan institusi dan mekanisme perubahannya (5.4.2)		
32	Periksa bukti penyediaan sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan mutu (5.4.2)		
33	Periksa bukti ketersediaan struktur organisasi (ada jabatan wakil manajemen, ada struktur internal audit, ada struktur tim ISO (5.5.1)		
34	Periksa ketersediaan job des (wewenang, tanggung jawab, kompetensi, sesuai struktur organisasi) (5.5.1)		

35	Periksa pemahaman dan kesesuaian job des, dengan bukti penerapan pada setiap pemegang jabatan (5.5.1)		
36	Periksa bukti penunjukan wakil manajemen pelaksana ISO (5.5.2 a,b,c)		
37	Periksa rekaman proses komunikasi internal (5.5.3) misalnya notulensi, absensi		
38	Periksa komitmen institusi untuk mereview manajemen mutu, sesuai periode waktu yang ditetapkan (5.6.1)		
39	Periksa rekaman agenda tinjauan manajemen yang mencakup : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hasil audit ▪ Umpan balik/klaim pelanggan, ▪ kinerja proses dan kesesuaian produk, ▪ status tindakan koreksi dan pencegahan ▪ tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu, ▪ perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu ▪ Adanya saran-saran untuk perbaikan 		
40	Periksa rekaman hasil out put atau pembahasan tinjauan manajemen terkait agenda pada klausul 5.6.2 (a – g)		
41	Periksa bukti rekomendasi top manajemen terhadap hasil tinjauan manajemen, terkait dengan (5.6.3) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya perbaikan efektivitas SMM dan proses lainnya. ▪ Perbaikan produk memenuhi persyaratan pelanggan ▪ Penyediaan sumber daya 		
42	Periksa bukti penyediaan dan pemeliharaan sumber daya manusia (6.2.1)		
43	Periksa rekaman kompetensi SDM yang terkait sistem mutu (pendidikan, pelatihan, pengalaman, dan ketrampilan) 6.2.1 e)		
44	Periksa dokumentasi identifikasi kebutuhan pelatihan sesuai persyaratan kompetensi (6.2.2)		
45	Periksa dokumentasi identifikasi perencanaan dan pelaksanaan pelatihan, evaluasi pelatihan dan evaluasi hasil pelatihan (6.2.2)		
46	Periksa daftar sarana-prasarana yang dimiliki institusi mencakup (6.3 a,b,c) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gedung, ruang kerja dan sarana penting terkait, ▪ peralatan proses, (baik perangkat keras maupun perangkat lunak) dan jasa pendukung (seperti angkutan atau komunikasi) 		
47	Periksa dokumentasi identifikasi lingkungan kerja (peralatan dan suasana kerja) dan bukti rekaman pemeliharaan (6.4)		
48	Periksa dokumentasi pada tiap departemen tentang rencana realisasi produk mencakup (7.1) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ pencapaian sasaran/persyaratan mutu produk ▪ kebutuhan rencana proses, dokumen, dan kebutuhan sumber daya khas bagi produk 		

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ kegiatan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, pengujian produk. ▪ Bukti rekaman realisasi produk 		
49	Periksa dokumentasi daftar persyaratan yang dibutuhkan pelanggan (7.2.1)		
50	Periksa dokumentasi daftar persyaratan yang ditetapkan institusi, untuk kriteria kegiatan (7.2.1)		
51	Periksa dokumentasi daftar persyaratan yang ditetapkan pemerintah atau asosiasi bisnis – jika ada (7.2.1)		
52	Periksa mekanisme institusi melakukan tinjauan kontrak, sebelum memutuskan untuk memenuhi order dari pelanggan (7.2.2)		
53	Periksa mekanisme institusi, untuk memenuhi, jika terjadi perubahan kontrak, termasuk dokumen/rekaman terkait (7.2.2)		
54	Periksa mekanisme institusi untuk menginformasikan dan memasarkan produknya kepada pelanggan, daftar penawaran, brosur dan proposal (7.2.3 a)		
55	Periksa rekaman komunikasi dengan pelanggan dari sebelum kontrak sampai tercapainya kesepakatan order (7.2.3 b)		
56	Periksa mekanisme institusi menangani klaim yang disampaikan pelanggan (7.2.3 c)		
57	Periksa mekanisme desain dan pengembangan (jika diterapkan) 7.3.1 – 7.3.7		
58	Periksa mekanisme seleksi calon pemasok yang akan menjadi mitra institusi (7.4.1)		
59	Periksa dokumen persyaratan pembelian mengenai spesifikasi produk pengiriman sampai pengendalian (7.4.1)		
60	Periksa daftar suplier dan kriteria evaluasi suplier serta bukti evaluasi suplier yang telah bekerjasama. (7.4.1)		
61	Periksa bukti penawaran atau informasi produk yang ditawarkan dari suplier (7.4.2)		
62	Periksa kriteria dan metode penerimaan penawaran produk dari suplier mencakup (7.4.2) : a) persyaratan persetujuan produk, prosedur, proses dan peralatan b) persyaratan kualifikasi personel c) persyaratan sistem manajemen mutu.		
63	Periksa metode pemeriksaan dan kriteria penerimaan material/jasa yang disampaikan pemasok, pada saat sampai dilokasi institusi (7.4.3)		
64	Periksa bukti rekaman material/bahan yang diterima dan ditolak dari suplier		

	(7.4.3)		
65	Periksa metode pemeriksaan dan kriteria penerimaan material/jasa jika pemeriksaan ditempat pemasok (7.4.3)		
66	Periksa mekanisme merencanakan dan melaksanakan produksi dan penyediaan jasa (7.5.1)		
67	Periksa ketersediaan informasi yang menguraikan karakteristik produk, dalam kondisi terkendali (7.5.1.a)		
68	Periksa ketersediaan instruksi kerja, untuk pelaksanaan produksi/penyediaan jasa 7.5.1.b (jika diperlukan)		
69	Periksa ketersediaan pemakaian peralatan yang sesuai, untuk pelaksanaan produksi 7.5.1.c		
70	Periksa ketersediaan pemakaian sarana pemantauan dan pengukuran pada pelaksanaan produksi/penyediaan jasa 7.5.1.d		
71	Periksa bukti/rekaman hasil pemantauan dan pengukuran pada kegiatan pelaksanaan produksi/penyediaan jasa 7.5.1.e		
72	Periksa penerapan pengendalian kegiatan penyerahan dan pasca penyerahan dari pelaksanaan produksi. 7.5.1.f		
73	Periksa mekanisme memvalidasi proses produksi dan penyediaan jasa, jika proses pemantauan atau pengukuran tidak berurutan. (kekurangannya hanya terlihat setelah produk dipakai atau jasa telah diserahkan) 7.5.2		
74	Periksa kriteria validasi persetujuan proses 7.5.2		
75	Periksa persetujuan peralatan dan kualifikasi personel untuk memvalidasi 7.5.2		
76	Periksa pemakaian metode dan prosedur untuk memvalidasi 7.5.2		
77	Periksa bukti rekaman hasil validasi 7.5.2		
78	Periksa mekanisme mengidentifikasi status produk, sesuai persyaratan pemantauan dan pengukuran. (7.5.3)		
79	Periksa bentuk initial identifikasi status produk mampu telusur (7.5.3)		
80	Periksa bukti informasi/rekaman status produk mampu telusur (7.5.3)		
81	Periksa mekanisme pengelolaan barang milik pelanggan (identifikasi barang, penyimpanan dan rekaman informasi terkait barang hilang/rusak) 7.5.4		
82	Periksa mekanisme untuk memelihara kesesuaian produk dari mulai proses internal, hingga penyerahan ke pelanggan (7.5.5)		

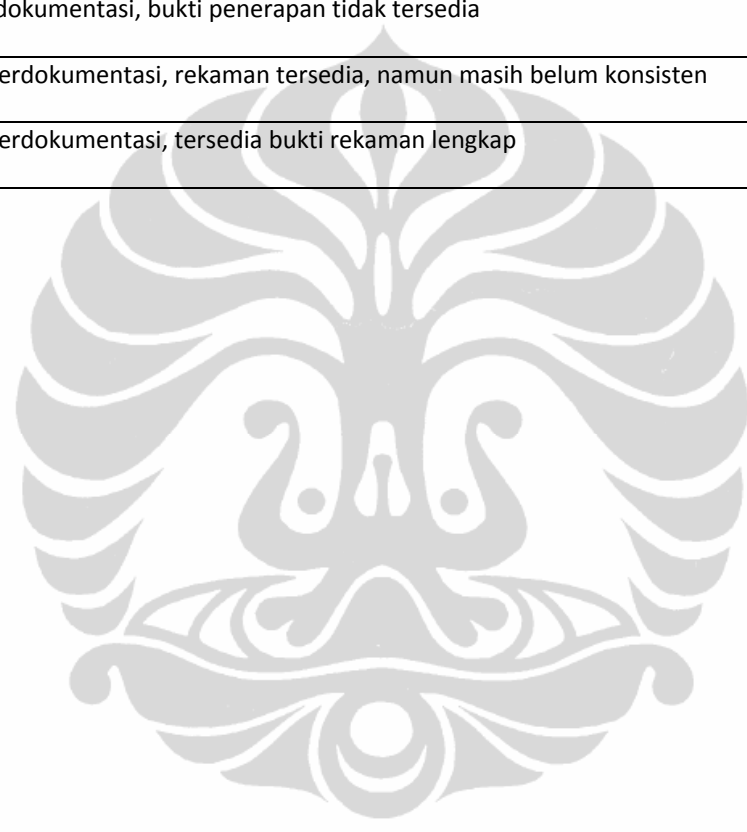
83	Periksa bukti identifikasi produk hasil, penanganan, pengemasan, penyimpanan dan perlindungan, sebelum produk dikirim kepelanggan (7.5.5)		
84	Periksa adanya kegiatan inspeksi/pengukuran yang memerlukan perangkat peralatan pengukuran (7.6)		
85	Periksa daftar rekaman status peralatan yang telah dikalibrasi (7.6)		
86	Periksa mekanisme kalibrasi yang telah dilaksanakan, jika kalibrasi internal dilaksanakan (7.6)		
87	Periksa bukti initial status kalibrasi sesuai alat ukur yang digunakan (7.6)		
88	Periksa mekanisme merencanakan, dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan perbaikan yang diperlukan untuk (8.1): <ul style="list-style-type: none"> ▪ menunjukan kesesuaian produk, ▪ memastikan kesesuaian sistem manajemen mutu ▪ Perbaikan efektivitas sistem manajemen mutu secara berkelanjutan. ▪ Penggunaan teknik statistik, jika sesuai penerapannya 		
89	Periksa metode untuk memantau informasi persepsi pelanggan terkait persyaratan pelanggan (8.2.1)		
90	Periksa bukti rekaman hasil pemantauan persepsi kepuasan pelanggan (8.2.1)		
91	Periksa prosedur pelaksanaan audit mutu internal, dan periode/frekuensi selang waktu pelaksanaannya (8.2.2)		
92	Periksa bukti Program audit, dengan pertimbangan status audit sebelumnya (8.2.2)		
93	Periksa tujuan dan lingkup audit atau area yang diaudit (8.2.2)		
94	Periksa kriteria dan metode audit yang dilaksanakan (8.2.2)		
95	Periksa ketersediaan dan independensi tim audit (8.2.2)		
96	Periksa rekaman bukti pelaksanaan dan pelaporan hasil audit (8.2.2)		
97	Periksa bukti laporan ketidaksesuaian, tindakan perbaikan, akar penyebab ketidaksesuaian, dan bukti telah dilakukan verifikasi tindakan perbaikan (8.2.2)		
98	Periksa metode pemantauan dan pengukuran proses, yang menunjukkan pencapaian persyaratan sistem mutu (8.2.3)		
99	Periksa bukti tindakan perbaikan jika proses tidak menunjukkan pencapaian (8.2.3)		
100	Periksa metode pemantauan dan pengukuran karakteristik produk,		

	dan verifikasi pencapaian persyaratan produk (8.2.4)		
101	Periksa bukti rekaman pencapaian realisasi produk (8.2.4), sesuai 7.1		
102	Periksa prosedur pengendalian produk tidak sesuai, mencakup tanggungjawab dan wewenang (8.3)		
103	Periksa bukti produk yang tidak sesuai persyaratan telah diidentifikasi (8.3)		
104	Periksa bukti pengendalian untuk mencegah pemakaian atau penyerahan produk yang tidak sesuai (8.3)		
105	Periksa bukti tindakan mencegah dan menghilangkan produk tidak sesuai (8.3)		
106	Periksa bukti verifikasi/persetujuan produk tidak sesuai, telah dapat memenuhi persyaratan (8.3)		
107	Periksa bukti analisis data terkait kepuasan pelanggan (8.4)		
108	Periksa bukti analisis data kesesuaian pada persyaratan produk (8.4)		
109	Periksa bukti analisis data terkait karakteristik proses dan produk (8.4)		
110	Periksa bukti analisis data terkait evaluasi pemasok (8.4)		
111	Periksa bukti pencapaian Tujuan Mutu menunjukkan perbaikan berkelanjutan (8.5.1)		
112	Periksa bukti Hasil Audit menunjukkan perbaikan berkelanjutan (8.5.1)		
113	Periksa bukti Analisa Data menunjukkan perbaikan berkelanjutan (8.5.1)		
114	Periksa bukti Tindakan Koreksi dan Pencegahan menunjukkan perbaikan berkelanjutan (8.5.1)		
115	Periksa bukti prosedur tindakan perbaikan (8.5.2)		
116	Periksa bukti identifikasi ketidaksesuaian, dan akar penyebab ketidaksesuaian (8.5.2)		
117	Periksa bukti tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya kembali (recurrence) (8.5.2)		
118	Periksa bukti prosedur tindakan pencegahan (8.5.3)		
119	Periksa bukti identifikasi potensi ketidaksesuaian, dan akar penyebab potensi ketidaksesuaian (8.5.3)		

120	Periksa bukti tindakan menghilangkan potensi penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya kembali (8.5.3)		
-----	--	--	--

Catatan

0	Tidak tersedia bukti penerapan
1	Diterapkan, tetapi tidak terdokumentasi
2	Diterapkan, hanya terdokumentasi sebagian
3	Panduan Terdokumentasi, bukti penerapan tidak tersedia
4	Diterapkan, terdokumentasi, rekaman tersedia, namun masih belum konsisten
5	Diterapkan, terdokumentasi, tersedia bukti rekaman lengkap



Lampiran 5.

Quationair Pembobotan Daftar Nilai Periksa 8 Prinsip Manajemen Mutu Dengan Klausul ISO 9001:2008

Kepada Yth Responden,

Perkenankan saya adalah mahasiswa S-2 Teknik Industri Universitas Indonesia, yang sedang melakukan proses pengumpulan data untuk penyusunan tesis Magister saya yang berjudul :” **Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Balai Latihan Kerja Dengan Metode Total Quality Management Melalui ISO 9001:2008** ”.

Untuk itu saya mohon kesediaan anda untuk membantu mengisi data pertanyaan quationair dengan benar. Data anda akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya untuk keperluan penelitian tesis tersebut.

Atas kerjasamanya, sebelum dan sesudahnya saya ucapkan terima kasih.

Henry Mujiyanto

Jawablah pertanyaan berikut dengan tepat.

- 0 : Tidak. Tidak tersedia bukti penerapan.
- 1 : Ya. Diterapkan, tetapi tidak terdokumentasi
- 2 : Ya. Diterapkan, hanya terdokumentasi sebagian.
- 3 : Ya. Panduan Terdokumentasi, bukti penerapan tidak tersedia.
- 4 : Ya, Diterapkan. Terdokumentasi, rekaman tersedia, namun masih belum konsisten
- 5 : Ya, Diterapkan. Terdokumentasi, tersedia bukti rekaman lengkap

Lampiran 5.

Quationair 8 Prinsip Manajemen Mutu dan Klausul ISO 9001:2008

PRINSIP 1 : FOKUS PADA PELANGGAN

KLAUSUL ISO 9001-2008	NO.	PERTANYAAN	NILAI
5.1(a)	1	Apakah manajemen sudah berkomunikasi pada perusahaan tentang pentingnya memenuhi persyaratan konsumen dan memenuhi peraturan dan hukum yang berlaku ?	
5.2	2	Apakah manajemen puncak sudah memastikan bahwa persyaratan konsumen telah ditentukan dan dipenuhi untuk mencapai kepuasan pelanggan ?	
5.5.2 (b)	3	Apakah wakil manajemen sudah melaporkan kepada manajemen puncak tentang kinerja sistem manajemen mutu dan kebutuhan apapun untuk peningkatannya ?	
5.6.2(b)	4	Apakah masukan untuk tinjauan manajemen sudah meliputi balik dari pelanggan ?	
5.6.3 (b)	5	Apakah keluaran dari tinjauan manajemen sudah memperbaiki produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan ?	
6.1(b)	6	Apakah dengan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan organisasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan ?	

7.2	7	Apakah organisasi sudah menentukan persyaratan yang berhubungan dengan produk serta komunikasi dengan pelanggan ?	
	8	Apakah organisasi sudah melakukan tinjauan persyaratan yang berhubungan dengan produk ?	
	9	Apakah organisasi sudah menentukan dan menerapkan peraturan yang efektif untuk	

		berkomunikasi dengan pelanggan?	
7.5.4	10	Apakah organisasi sudah berhati-hati dengan property konsumen saat ini dalam pengendalian dan pemakaian oleh perusahaan ?	
8.2.1	11	Apakah organisasi sudah memantau informasi tentang pandangan konsumen terhadap perusahaan apakah sudah memenuhi persyaratan konsumen	
8.3(a)	12	Apakah organisasi sudah mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan?	
8.5.1	13	Apakah organisasi sudah melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu ?	
8.5.2	14	Apakah organisasi sudah mengambil tindakan untuk mengurangi ketidaksesuaian ?	
		(Nilai Subtotal/14)	

PRINSIP 2 : KEPEMIMPINAN

KLAUSUL ISO 9001-2008	NO.	PERTANYAAN	NILAI
5	1	Apakah manajemen puncak sudah memberikan bukti dari komitmennya untuk pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu dan berkelanjutan meningkatkan keefektifannya ?	
6	2	Apakah organisasi sudah menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu ?	
8.4	3	Apakah organisasi terus melakukan peningkatan terhadap efektivitas sistem manajemen ?	
		(Nilai Subtotal/3)	

PRINSIP 3 : KETERLIBATAN PERSONIL

KLAUSUL ISO 9001-2008	NO.	PERTANYAAN	NILAI
5.5.1	1	Apakah manajemen puncak sudah memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang, ditetapkan dan dikomunikasikan dalam organisasi ?	
5.5.2	2	Apakah manajemen puncak telah menetapkan anggota manajemen ?	
6.4	3	Apakah organisasi sudah menentukan dan mengelola lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk ?	
8.5.1	4	Apakah perusahaan sudah melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu ?	
8.5.2	5	Apakah organisasi sudah mengambil tindakan perbaikan yang sesuai dengan penyebab terjadinya ketidaksesuaian yang ditemukan ?	
8.5.3	6	Apakah organisasi sudah menentukan tindakan untuk mencegah atau mengurangi penyebab potensial ketidaksesuaian /	
		(Nilai Subtotal/6)	

PRINSIP 4 : PENDEKATAN PROSES

KLAUSUL ISO 9001-2008	NO.	PERTANYAAN	NILAI
4.1	1	Apakah organisasi sudah mengidentifikasi proses-proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu dan aplikasinya dalam perusahaan?	
	2	Apakah organisasi sudah menentukan tahapan dan interaksi proses-proses tersebut?	
	3	Apakah organisasi sudah menentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan	

		bahwa proses operasi sudah efektif ?	
	4	Apakah organisasi telah memastikan ketersediaan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional dan pemantauan proses-proses tersebut ?	
	5	Apakah organisasi sudah memantau, mengukur, dan menganalisis proses-proses tersebut ?	
	6	Apakah organisasi sudah mengambil tindakan yang diperlukan agar memperoleh hasil yang direncanakan dan melakukan peningkatan berkesinambungan terhadap proses-proses tersebut ?	
5.5.1	7	Apakah manajemen puncak sudah memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang, ditetapkan dan dikomunikasikan dalam organisasi ?	
6.1(a)	8	Apakah dengan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan organisasi telah dapat menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu serta berkelanjutan mengembangkan keefektidannya ?	
7	9	Apakah organisasi sudah merencanakan dan mengembangkan proses yang dibutuhkan untuk realisasi produk ?	
8.2.3	10	Apakah organisasi telah menggunakan metode yang pantas untuk pemantauan dan pengukuran dari proses sistem manajemen mutu ?	
		(Nilai Subtotal/10)	

PRINSIP 5 : PENDEKATAN SISTEM UNTUK PENGELOLAAN

KLAUSUL ISO 9001-2008	NO.	PERTANYAAN	NILAI
4	1	Apakah organisasi sudah memastikan ketersediaan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk	

		mendukung kegiatan operasional dan pemantauan ?	
5	2	Apakah manajemen puncak sudah memberikan bukti dari komitmennya untuk pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu ?	
6	3	Apakah organisasi sudah menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu ?	
7	4	Apakah organisasi sudah merencanakan dan mengembangkan proses yang dibutuhkan untuk realisasi produk ?	
8	5	Apakah organisasi harus merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis, dan pengembangan yang dibutuhkan ?	
		(Nilai Subtotal/5)	

PRINSIP 6 : PENINGKATAN BERKESINAMBUNGAN

KLAUSUL ISO 9001-2008	NO.	PERTANYAAN	NILAI
4.1 (f)	1	Apakah organisasi sudah mengambil tindakan yang diperlukan agar memperoleh hasil yang telah direncanakan dan melakukan peningkatan berkesinambungan terhadap proses-proses tersebut ?	
5.1	2	Apakah manajemen puncak sudah memberikan bukti dari komitmennya untuk pengembangan dan penerapan sistem manajemen mutu yang berkelanjutan meningkatkan keefektifannya ?	
5.3 (b dan e)	3	Apakah organisasi menyertakan komitmen yang sesuai dengan persyaratan dan melakukan perbaikan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan ?	
5.3 (b dan e)	4	Apakah organisasi perlu meninjau agar sesuai secara terus menerus ?	

5.5.3 (b)	5	Apakah organisasi telah melaporkan kepada manajemen puncak tentang kinerja sistem manajemen mutu dan kebutuhan apapun untuk peningkatannya ?	
5.6	6	Apakah manajemen puncak sudah meninjau sistem manajemen mutu organisasi per periode untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, dan keefektifan yang berkelanjutan ?	
6.1 (a)	7	Apakah dengan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan perusahaan sudah menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu serta berkelanjutan mengembangkan keefektifannya ?	
8.1 (c)	8	Apakah organisasi sudah merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, dan pengembangan yang dibutuhkan untuk melakukan peningkatan berkelanjutan yang efektif terhadap sistem manajemen mutu ?	
8.4	9	Apakah organisasi sudah melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap efektifitasnya sistem manajemen mutu ?	
		(Nilai Subtotal/9)	

PRINSIP 7 : PEMBUATAN KEPUTUSAN BERDASARKAN FAKTA

KLAUSUL ISO 9001-2008	NO.	PERTANYAAN	NILAI
5.7	1	Apakah manajemen puncak sudah meninjau sistem manajemen mutu organisasi untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, dan keefektifan yang berkelanjutan ?	
8	2	Apakah organisasi sudah merencanakan dan menerapkan proses pemantauan, pengukuran, analisis dan pengembangan yang dibutuhkan ?	
		(Nilai Subtotal/2)	

PRINSIP 8 : HUBUNGAN SALING MENGUNTUNGKAN DENGAN PEMASOK

KLAUSUL ISO 9001-2008	NO.	PERTANYAAN	NILAI
7.4	1	Apakah organisasi sudah memastikan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan pembelian ?	
	2	Apakah organisasi sudah mengevaluasi dan menyeleksi pemasok dalam kemampuannya untuk memasok produk yang sesuai dengan persyaratan perusahaan ?	
	3	Apakah organisasi sudah mengetahui tentang informasi pembelian ?	
	4	Apakah organisasi sudah membuat dan melakukan inspeksi dan/atau berbagai kegiatan yang diperlukan untuk memastikan bahwa produk yang dibeli memenuhi persyaratan pembelian yang ditentukan	
		(Nilai Subtotal/4)	
NILAI TOTAL			

JENIS KELAMIN :

USIA :

PENDIDIKAN :

TEMPAT :

PETUNJUK PENGISIAN :

- Jawablah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini secara objektif sesuai dengan yang saudara alami dan rasakan selama mengikuti pelatihan
 - Berilah tanda silang (X) pada kotak yang tersedia
 - Saudara tidak perlu mencantumkan identitas
-

UMUM

- Apakah saudara/i memperoleh pelayanan yang baik pada waktu pertama saat memasuki lingkungan Cevest?
 Baik Cukup Kurang
- Apakah penjelasan umum tentang pelaksanaan pelatihan oleh panitia sudah disampaikan dengan baik?
 Baik Cukup Kurang
- Apakah jadwal mata pelatihan sudah disediakan dengan baik?
 Baik Cukup Kurang
- Apakah saudara/i dapat melaksanakan tata tertib pelatihan dengan mudah?
 Baik Cukup Kurang

A. KURIKULUM

- Sejauh mana keterkaitan antara materi pelajaran dengan tujuan pelatihan?
 Memadai Cukup Memadai Kurang Memadai
- Menurut saudara, apakah materi latihan yang saudara terima terlalu tinggi?
 Tidak Cukup Ya
- Seberapa jauh pemahaman saudara terhadap materi kejuruan yang diberikan?
 Baik Cukup Kurang
- Apakah waktu yang dialokasikan untuk pelajaran teori dan praktek sudah memadai?
 Ya Cukup Kurang

Apabila tidak memadai, sebutkan materi pelajaran dimaksud :

.....
.....

5. Menurut saudara, apakah penyajian materi pelatihan sudah sesuai dengan jadwal latihan yang saudara terima?

Sesuai Kurang Sesuai Tidak Sesuai

6. Apakah bahan pelatihan yang disediakan sudah memadai sesuai dengan materi pelatihan yang diajarkan?

Sesuai Cukup Tidak

Apabila tidak, sebutkan jenis bahan latihan dimaksud :

.....
.....

7. Apakah bahan ajar (Learning Material) yang diberikan sesuai dengan unit kompetensi yang diajarkan?

Sudah Cukup Tidak

Apabila tidak, sebutkan bahan ajar (Learning Material) dimaksud :

.....
.....

8. Apakah saudara dapat memahami pelajaran bahasa Inggris yang diberikan oleh pengajar?

Dapat memahami Cukup memahami Tidak memahami

9. Menurut saudara waktu yang diberikan untuk pelatihan bahasa, apakah sudah cukup?

Sudah Kurang Cukup

10. Menurut saudara apa ada kesulitan mengenai penggabungan beberapa materi kejuruan yang saudara peroleh?

Ada Tidak Ada Cukup sulit

Apabila ada, sebutkan alasan dimaksud :

.....
.....

B. SARANA DAN PRASARANA PELATIHAN

1. Apakah lokasi BBPLKLN-CEVEST Bekasi mudah dijangkau?

Mudah Cukup Mudah Cukup Sulit

2. Menurut pendapat saudara, bagaimana kondisi prasarana gedung dan lingkungan di bawah ini (berikan tanda \checkmark pada jawaban yang dipilih)

a. Asrama

Fasilitas	B	C	K
Penerangan			
Ventilasi Udara			
Rasio Hunian Kamar			
Air			
Toilet / Kamar Mandi			
Tempat Tidur			
Meja / Kursi Belajar			
Lemari Pakaian			
Tempat Jemur Pakaian			
Kemanan			
Kebersihan			
Ruang Tamu			

b. Tempat Cuci Pakaian

Fasilitas	B	C	K
Penerangan			
Mesin Cuci			
Kebersihan			
Alat Setrika			
Air			

c. Kelas

Fasilitas	B	C	K
Penerangan			
Ventilasi Udara			
Kebersihan			
Meja-Kursi Belajar			
Papan Tulis			

d. Perpustakaan

Fasilitas	B	C	K
Referensi Buku			
Penerangan			
Ventilasi Udara			
Kebersihan			
Meja – Kursi Baca			
Pelayanan			
Ketenangan Ruang			

d. Kantin

Fasilitas	B	C	K
Penerangan			
Pelayanan			
Meja – Kursi Makan			
Kebersihan			
Alat-Alat Makan			
Tempat cuci tangan			
Konsumsi			

f. Sarana Sosial

Fasilitas	B	C	K
Tempat Ibadah			
Tempat Olahraga			
Tempat Rekreasi			
Layanan Kesehatan			

Keterangan : B = Baik; C = Cukup; K = Kurang



LAMPIRAN 7.

Diagram Sebab Akibat Pencapaian TQM Melalui ISO 9001:2008

