**LAMPIRAN 1**

**PANDUAN STUDI DOKUMENTASI**

Digunakan untuk mengetahui keadaan kegiatan yang menyangkut aspek-aspek implementasi system manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya. Data yang akan diperoleh adalah :

1. Profil Sekolah Dasar Katolik (SDK) Santa Clara Surabaya. (DPSDK)
2. Struktur Organisasi SDK Santa Clara Surabaya (DSOSDK)
3. Pedoman Mutu.(PDM) – (DPDM)
4. Prosedur Mutu. (PRM) – (DPRM)
5. Acuan Kerja (ACK) – (DACK)
6. Rekaman informasi terdokumentasi
   1. Notulen Rapat – (DNR)
   2. Audit Internal dan Eksternal – (DAIE)
   3. Rapat Tinjauan Manajemen. – (DRTM)

**LAMPIRAN 2**

**PANDUAN INFORMAN WAWANCARA**

| **No.** | **Kode** | **Nama** | **Keterangan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | WKS | Sr. Bernadetha Wiwik Tiyani, MC | Kepala Sekolah |
| 2. | WMR | Anastasia Lestari Rahayu, M,Pd | Wakil Manajemen |
| 3 | WDC | Dra. Catharina Trihadmini | Pengontrol informasi terdokumentasi |
| 4 | WKR | Titus Wiyoto, S.Pt | Kaur Kurkulum |
| 5 | WHM | Ignatius. Didik Soenarko,M.Pd | Kaur Humas |
| 6 | WSP | Dra. Catharina Trihadmini | Kaur Sarpras |
| 7 | WKW | Yuliana Susiani, S.Pd. | Kaur Kesiswaan |
| 8 | WBK | Irene Dian Vebina Bartania, S. Psi. | Penanggung jawab Bimbingan Konseling |
| 9 | WLK | Fatma Junita S.E. | Penanggung jawab Lab. komputer |
| 10 | WPS | Martha Wahyu Endah Haryatie, A.Md.TP | Penanggung jawab Perpustakaan |
| 11 | WUK | Drg. Maria Aloysia Dewi Anggraini | Penanggung jawab Usaha Kesehatan Sekolah |
| 12 | WPD | - | Peserta Didik |
| 13 | WOT | - | Orangtua Murid |
| 15 | WCS | - | Petugas Kebersian |
| 16 | WTU | Yuliana Lesmenti | Kepala TU |
| 17 | WKM | - | Komite Sekolah |

**LAMPIRAN 3**

**PANDUAN OBSERVASI LAPANGAN**

| **No.** | **Kode** | **Objek** | **Keterangan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | OAS | Alamat/lokasi sekolah |  |
| 2. | OLF | Lingkungan fisik sekolah pada umumnya |  |
| 3 | OUK | Unit kantor/ruang kerja |  |
| 4 | ORK | Ruang kelas |  |
| 5 | OLS | Laboratorium dan sarana belajar |  |
| 6 | OSK | Suasana kehidupan sekolah |  |
| 7 | OPB | Pembelajaran di kelas |  |
|  |  |  |  |

LAMPIRAN 4

KISI-KISI TEKNIK PENGUMPULAN DATA

| **FOKUS** | **SUB FOKUS** | **TEKNIK** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| W | O | D |
| 1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001:2015 | * 1. Fokus pada pelanggan | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2. Kepemimpinan | ✓ |  | ✓ |
| * 1. Pelibatan orang | ✓ | ✓ | ✓ |
| * 1. Pendekatan proses | ✓ | ✓ | ✓ |
| * 1. Perbaikan | ✓ |  | ✓ |
| * 1. Pengambilan keputusan berbasis data | ✓ |  | ✓ |
| * 1. Manajemen hubungan | ✓ |  | ✓ |
| 1. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam implementaasi sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 | * 1. Komunikasi |  | ✓ |  |
| * 1. Sumber daya |  | ✓ |  |
| * 1. Disposisi |  | ✓ | ✓ |
| * 1. Birokrasi |  | ✓ |  |
| 1. Faktor pendukung implementasi sistem manajamen mutu berdasrkan ISO 9001:2015 | * 1. Political will |  | ✓ | ✓ |
| * 1. Finansial | ✓ | ✓ | ✓ |
| * 1. Sumber daya | ✓ | ✓ | ✓ |
| * 1. Budaya sekolah | ✓ | ✓ | ✓ |
| * 1. Kepemimpinan | ✓ | ✓ | ✓ |
| * 1. Keorganisasian | ✓ | ✓ | ✓ |

Keterangan:

W : Wawancara

O : Observasi

D : Dokumentasi

**Lampiran 5**

**PEDOMAN WAWANCARA**

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU BERDASARKAN ISO 9001:2015**

**DI SD KATOLIK SANTA CLARA SURABAYA**

| NO | FOKUS PENELITIAN | SUB FOKUS PENELITIAN | PERANYAAN |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Implementasi Sistem Manajemen  Mutu berdasarkan ISO 9001:2015 | Fokus pelanggan | Tindakan apa saja yang dilakukan sekolah untuk memenuhi kepuasan pelanggan? |
| Kepemimpinan | Bagaimana peran kepala sekolah dalam implementasi ISO 9001:2015? |
| Keterlibatan orang | Apa usaha sekolah untuk mendorong semua mitra kerja terlibat dalam implementasi ISO 9001:2015? |
| Pendekatan Proses | Bagaimana alur kerja sekolah dalam implementasi ISO 9001:2015 |
| Perbaikan | Tindakan apa saja yang dilakukan sekolah untuk melakukan perbaikan pelayanan |
| Pengambilan keputusan berbasis bukti | Bagaimana sekolah mengelola data? |
| Manajemen hubungan | Bagaimana sekolah mengelola hubungan dengan orangtua murid? |
| 2 | Hambatan implementasi system manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 |  | Apa yang menjadi hambatan dalam mengimplementasikan ISO 9001:2015 di SD Katolik Santa Clara? |
| 3 | Pendukung pendukung implementasi system manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 |  | Apakah yang menjadi faktor pendukung dalam implementasi ISO 9001;2015 di SD Katolik Santa Clara? |
|  |  |  |  |