

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU-ISO: FAKTOR SUKSES KUNCI, GAYA KEPEMIMPINAN, DAN DAMPAKNYA

Studi Kasus pada Dua SMA Negeri di Kecamatan Ngaglik, Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian evaluatif ini bertujuan untuk menganalisis tiga hal: (1) Faktor sukses kunci implementasi sistem manajemen mutu (SMM) dengan standar ISO 9001: 2008 di SMAN 1 dan 2 Ngaglik; (2) Gaya kepemimpinan kedua SMA tersebut yang menunjang keberhasilan implementasi SMM-ISO; dan (3) Dampak (positif) yang dirasakan para pemangku kepentingan sekolah maupun dampak negatif yang dipersepsikan oleh pimpinan sekolah. Metodologi penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang ditunjang pendekatan kuantitatif sederhana. Hasil penelitian ini memberikan beberapa simpulan berikut. *Pertama*, Faktor sukses kunci dalam implementasi SMM-ISO di kedua SMA tersebut adalah: (1) Tim/wakil manajemen mutu; (2) Komitmen dan dukungan manajemen; (3) Komunikasi dan keterlibatan semua anggota, namun faktor ini kurang optimal di SMAN 1; dan (4) Tingkat organisasi sebelumnya. *Kedua*, Gaya kepemimpinan pihak manajemen SMAN 1 dipersepsikan oleh para pendidik sebagai cukup transformatif, walaupun hanya kuat pada variabel ke-1 (pengaruh ideal, *ing ngarsa sung tuladha*) dan ke-2 (stimulasi intelektual, atau sebagian dari *ing madya mangun karsa*), sedang gaya kepemimpinan pihak manajemen SMAN 2 dipersepsikan transformatif dan merata untuk semua variabel, termasuk *tut wuri handayani*. Dalam kondisi demikian, kedua SMAN tersebut tetap memperoleh sertifikat ISO. Jadi, gaya kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh secara langsung terhadap pemerolehan sertifikat ISO. *Ketiga*, Dampak implementasi SMM-ISO dirasakan positif oleh para pelanggan eksternal dan internal (pemangku kepentingan) kedua SMA Negeri di Ngaglik. Sedang dampak negatif sertifikasi ISO, manajemen SMAN 2 lebih merasakan (96%) daripada manajemen SMAN 1 (73%).

Kata Kunci: sistem manajemen mutu, ISO, wakil manajemen mutu (WMM), kepemimpinan transformasional, dan perbaikan berkelanjutan.

IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM-ISO: KEY SUCCESS FACTORS, LEADERSHIP STYLE, AND ITS IMPACT

Case Study at Two State Senior High Schools in Ngaglik, Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta

ABSTRACT

This evaluative research aims to analyze three things: (1) Key success factors of the implementation of quality management system (QMS) with ISO 9001: 2008 standard in SMAN 1 and 2 Ngaglik; (2) Both high school leadership styles that support the successful implementation of QMS-ISO; and (3) the (positive) impacts experienced by school stakeholders as well as the negative impacts experienced by the school leadership. The methodology of this research is qualitative approach supported by a simple quantitative approach. The results of this study provide some of the following conclusions. First, the key success factors in the implementation of QMS-ISO in both SMA are: (1) Team/representative of quality management; (2) Management commitment and support; (3) Communication and involvement of all members, although this factor significantly affected in SMAN 1, and (4) Level of previous organization. Secondly, leadership style of SMAN 1 management is experienced by educators as quite transformative, though only strong in 1st variable (the ideal influence, ing ngarsa sung tuladha), and 2nd variable (intellectual stimulation, or a part of ing madya mangun karsa), while the leadership style of SMAN 2 management is perceived transformatively and evenly for all variables, including tut wuri handayani. In these unique conditions, both of SMAN still get ISO certificate. So, the transformational leadership style doesn't influence in getting ISO certificate directly. Thirdly, the impact of QMS-ISO implementation is felt positively by external and internal customers (stakeholders) of both senior high schools in Ngaglik, while the negative impact of ISO certification experienced more by management of SMAN 2 (96%) than SMAN 1 management (73%).

Keywords: quality management system, ISO, quality management representative, transformational leadership, continuous improvement.