

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Kristen

Implementation of ISO 21001:2018 Quality Management System in Improving the Quality of Christian Education Service

Autor:

Parasian Simamora^{1*}

Andreas Eko

Nugroho²

Kornelius Rulli

Jonathans³

Afiliation

Sekolah Tinggi Teologi
Bethel The Way^{1,2,3}

***Email:**

fx.parasian@gmail.com

Dates:

Submitted: 10/03/2025

Revised: 11/03/2025

Accepted: 31/03/2025

DOI :

<https://doi.org/10.53547/s2ebg948>

Licensee: REAL
DIDACHE. This work is
licensed under a Creative
Commons Attribution-
Share Alike 4.0
International License



Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan mutu pelayanan pendidikan di lembaga pendidikan Kristen yang menghadapi berbagai tantangan internal dan eksternal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan Kristen. Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan PRISMA, yang mencakup tahap identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi artikel. Sumber data diperoleh dari berbagai literatur ilmiah yang relevan, baik nasional maupun internasional, yang dipilih berdasarkan kata kunci tertentu dan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Hasil kajian menunjukkan bahwa ISO 21001:2018 menyediakan kerangka kerja yang sistematis dan berfokus pada kepuasan peserta didik serta pemangku kepentingan lainnya. Kesimpulannya, penerapan ISO 21001:2018 dapat meningkatkan efisiensi operasional lembaga pendidikan Kristen dan mendorong peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Kata Kunci: ISO 21001:2018; kualitas pelayanan; manajemen mutu; pendidikan kristen

Abstract

This study is motivated by the importance of improving the quality of educational services in Christian educational institutions that face various internal and external challenges. The purpose of this study is to analyze how the implementation of the ISO 21001:2018 Quality Management System can contribute to improving the quality of Christian educational services. This study uses the Systematic Literature Review (SLR) method with the PRISMA approach, which includes the stages of identification, screening, eligibility, and inclusion of articles. Data sources were obtained from various relevant scientific literature, both national and international, which were selected based on certain keywords and predetermined inclusion criteria. The results of the study indicate that ISO 21001:2018 provides a systematic framework and focuses on the satisfaction of students and other stakeholders. In conclusion, the implementation of ISO 21001:2018 can improve the operational efficiency of Christian educational institutions and encourage continuous quality improvement.

Keyword: ISO 21001:2018; service quality; quality management; christian education

PENDAHULUAN

Sebagian besar organisasi Kristen tidak mempunyai tolak ukur keberhasilan yang jelas dan organisasi-organisasi Kristen biasanya menekankan pada kesetiaan bersama untuk maksud yang lebih tinggi, dengan demikian para pengelola organisasi Kristen hanya mempunyai sedikit pengawasan dan keseimbangan untuk meminta para pekerjanya agar bekerja lebih keras (Angin & Yeniretnowati, 2022). Dalam (Matius 20:25-28) terdapat kunci bagi penerapan asas manajemen dimana Yesus memerintahkan kita untuk melayani kebutuhan orang lain, memberi pelayanan bagi orang lain berarti kita harus menempatkan orang lain pada tempat pertama, suatu organisasi atau bisnis yang bertekad melakukan pelayanan sebenarnya bertekad untuk melayani kebutuhan orang lain (Angin & Yeniretnowati, 2022). Manajemen yang efektif termasuk supervisi (pengawasan) dan pemeriksaan (afirmasi) seperti tertera dalam Alkitab: *“Orang Israel telah melakukan semua pekerjaan itu seperti yang diperintahkan Tuhan kepada Musa. Musa memeriksa segalanya dan melihat bahwa mereka telah membuatnya tepat seperti yang diperintahkan Tuhan. Lalu Musa memberkati mereka”* (Keluaran 39:42-43) (Sitorus et al., 2023).

Sementara itu dalam (Kejadian 1:28) manusia dipanggil untuk bertanggung jawab mengembangkan kapasitas keilmuannya dan mandat Allah (Lahope et al., 2024). Manusia dalam menjalani pendidikan akan mengalami pengembangan diri dalam berbagai aspek diantaranya: aspek intelektual, aspek moral maupun aspek spiritual sehingga mampu mengimplementasikan nilai-nilai Kristiani secara utuh dalam keseluruhan kehidupan. Pendidikan Kristiani juga bertujuan menciptakan pribadi-pribadi yang berguna bagi banyak orang baik melalui pemikiran-pemikiran, sikap, karya serta semakin mendekatkan pribadi dengan Tuhan yang disembah (Saingo, 2023). Melalui guru pendidikan agama Kristen terjadi usaha sadar dan terencana gereja membimbing orang dari berbagai kalangan menuju pengenalan akan Yesus Kristus melalui kuasa Roh Kudus guna membangun persekutuan ilahi di antara saudara seiman maupun komunitas dunia (Lahope et al., 2024). Dengan demikian, upaya pendidikan Kristiani yang menekankan pengembangan holistik individu selaras dengan pentingnya penerapan standar mutu pendidikan seperti ISO 21001:2018, guna memastikan tercapainya layanan pendidikan yang unggul, terstruktur, dan berdaya guna dalam membentuk pribadi yang berkualitas secara spiritual dan profesional.

Mutu pendidikan merupakan suatu pelayanan tentang keunggulan hasil kinerja yang ditinjau dari mulai input, proses, output serta dampak maupun manfaat yang dapat ditingkatkan melalui manajemen (Rahma et al., 2024). Oleh karena itu, ISO menerbitkan standar mutu baru untuk sektor pendidikan, ISO 21001:2018 yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen bagi organisasi pendidikan (Ramese et al., 2024). ISO (*International Organization for Standardization*) 21001:2018 adalah standar internasional yang dirancang untuk membantu organisasi pendidikan dalam menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas dan efektif (Kusumawati, 2023), (Syukron, 2022), (Astuti, 2019), (Prihatmadji, 2022), (Angin & Yeniretnowati, 2022).

Tujuan dari ISO 21001:2018 dirancang untuk membantu organisasi pendidikan memperbaiki proses manajemen dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan mereka, baik siswa, orang tua, dan stakeholder, (Rahma et al., 2024), (Astuti, 2019), (Prihatmadji, 2022), (Perangin Angin & Yeniretnowati, 2022), (Agustina et al., 2023). Standar ini juga membantu organisasi untuk memperbaiki sistem manajemen pendidikan, mengukur kinerja dan meningkatkan efisiensi operasional (Angga, 2022). Tujuan utama dari ISO 21001:2018 adalah memberikan kerangka kerja yang terstruktur bagi lembaga pendidikan (Kusumawati, 2023).

Secara khusus prinsip manajemen organisasi pendidikan dalam ISO 21001:2018 terdapat sebelas prinsip, yaitu: *pertama*, fokus pada peserta didik dan penerima manfaat lainnya (*fokus on learners and other beneficiaries*). *Kedua*, kepemimpinan yang visioner (*visionary leadership*). *Ketiga*, keterikatan SDM (*engagement of people*), *keempat*, pendekatan proses (*process approach*), *kelima*, perbaikan berkelanjutan atau terus menerus (*improvement*); 6. Keputusan berbasis bukti (*evidence-based decisions*), *ketujuh*, manajemen hubungan (*relationship management*), *kedelapan* tanggung jawab sosial (*social responsibility*), *kesembilan*, aksesibilitas dan pemerataan (*accessibility and equity*), *kesepuluh*, perilaku etis (*ethical conduct in education*) dan terakhir proteksi dan keamanan data (*data security and protection*) (Saingo, 2023).

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR), yang dipilih karena mampu memberikan kajian yang menyeluruh, transparan, dan berbasis bukti terhadap literatur yang relevan (Syelitiar & Putra, 2021), (Valencia et al., 2022), (Widiastuti et al., 2023). SLR dilakukan dengan mengikuti tahapan yang sistematis sesuai dengan panduan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) (Umairah et al., 2022), meliputi proses identifikasi, penyaringan, kelayakan, hingga tahap inklusi artikel. Literatur yang dikaji mencakup artikel jurnal, buku, dan dokumen ilmiah lainnya yang memberikan gambaran komprehensif mengenai penerapan ISO 21001:2018 dalam konteks peningkatan mutu pelayanan pendidikan, khususnya dalam pendidikan Kristen.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui penelusuran Google Scholar dengan bantuan aplikasi Publish or Perish, menggunakan kata kunci: “ISO 21001:2018”, “Kualitas Pelayanan”, “Manajemen Mutu”, “Pendidikan Kristen”, dan “SLR”. Artikel yang diseleksi terbatas pada jurnal nasional berbahasa Indonesia dan jurnal internasional berbahasa Inggris yang telah terakreditasi dan dipublikasikan dalam rentang tahun 2019–2024 (Nyfantoro et al., 2020). Proses seleksi artikel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, untuk memastikan hanya literatur yang relevan dan berkualitas yang dianalisis. Kriteria inklusi meliputi artikel yang membahas topik sesuai fokus penelitian, berbahasa Indonesia dan Inggris, tersedia dalam format full text, dan diterbitkan dalam rentang waktu yang ditentukan (Valencia et al., 2022b), (Nyfantoro et al., 2020). Sementara itu, artikel yang tidak memenuhi kriteria ini dikeluarkan dari proses analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Kerja Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Kristen

Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 menjadi standar internasional yang memberikan panduan untuk mengimplementasikan management (EOMS) *system for educational organizations* pada institusi pendidikan. Siklus manajemen EOMS terdiri dari empat tahap PDCA yaitu: *Plan–Do–Check–Act* pada Tabel 3 (Agustina et al., 2023), (Angin

& Yeniretnowati, 2022), (Perangin Angin & Yeniretnowati, 2022). Sedangkan manajemen mutu dalam alkitab, penyelenggaraan pendidikan Kristen dan perguruan tinggi keagamaan Kristen tentu diselenggarakan dengan baik dan benar serta profesional, sebagaimana firman Tuhan menyatakan dalam (1 Korintus 14:33) yang menyatakan, “*Sebab Allah tidak menghendaki kekacauan, tetapi damai sejahtera*”, dan tercantum dalam (1 Korintus 14:40), menyatakan bahwa, “*Tetapi segala sesuatu harus berlangsung dengan sopan dan teratur*” (Angin & Yeniretnowati, 2022).

Tabel 3. PDCA (*Plan – Do – Check – Act*)

No	Siklus	Keterangan
1	<i>Plan</i>	Menetapkan tujuan sistem dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik
2	<i>Do</i>	Melaksanakan apa yang telah direncanakan sebelumnya
3	<i>Check</i>	Mengawasi dan mengukur proses yang telah diterapkan
4	<i>Act</i>	mengambil tindakan realisasi atas perencanaan program yang telah disusun dan menghasilkan kinerja yang berkualitas. adapun proses tahapan sertifikasi

Keberhasilan penerapan konsep penjaminan mutu, menyebabkan banyak pengelola organisasi, termasuk organisasi pendidikan menerapkan konsep dan prinsip-prinsip penjaminan mutu tersebut dengan memodifikasinya sesuai kebutuhan . Jika semua orang yang terlibat didalam pendidikan berpartisipasi melaksanakan tugas dengan penuh semangat dalam perbaikan layanan pendidikan maka akan tercipta layanan pendidikan yang sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan (Angin & Yeniretnowati, 2022).

Penerapan Sistem ISO 21001:2018 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Kristen

Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 adalah standar manajemen pendidikan yang membantu organisasi pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan (Kusumawati, 2023). Didalam Alkitab menyelesaikan permasalahan pelayanan dengan tuntas dan dengan baik, yaitu: 1. Hubungan dengan Allah; 2. Suatu sikap belajar; 3. Karakter yang seperti Kristus; 4. memelihara keyakinan dan kepercayaan; 5. menyelesaikan rencana Allah; 6. memenuhi panggilan Allah. Akan tetapi berbagai pilihan dan keputusan hidup dibuat berdasarkan panggilan hidupnya (Perangin Angin & Yeniretnowati, 2022). Berikut ini adalah langkah-langkah menerapkan ISO 21001:2018 pada Tabel 4:

Tabel 4. Tahapan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001: 2018

No	Tahapan	Keterangan
1	Persiapan	Tentukan visi dan misi organisasi pendidikan. Identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan serta pemangku kepentingan. Membuat rencana kerja dan jadwal untuk menerapkan SNI ISO 21001:2018.
2	Analisis Gap	Identifikasi kesenjangan antara praktik manajemen pendidikan saat ini dan persyaratan SNI ISO 21001:2018. Dengan membuat daftar temuan gap dan identifikasi langkah-langkah yang diperlukan untuk mengisi gap tersebut.
3	Perancangan Sistem Manajemen Pendidikan	Membuat sistem manajemen pendidikan dengan menentukan kebijakan, prosedur, dan praktik terbaik untuk memenuhi persyaratan SNI ISO 21001:2018. Serta memastikan bahwa system manajemen pendidikan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan pemangku kepentingan.
4	Implementasi	Implementasikan sistem manajemen pendidikan dengan melibatkan seluruh staf dan anggota organisasi pendidikan. Membuat program pelatihan dan komunikasi yang efektif untuk memastikan semua orang memahami sistem manajemen pendidikan dan tanggung jawab mereka.
5	Monitoring dan Evaluasi	Melakukan monitoring dan evaluasi secara teratur untuk memastikan sistem manajemen pendidikan terus berjalan dengan baik. Serta membuat program audit internal dan tinjauan manajemen untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan memastikan kepatuhan terhadap SNI ISO 21001:2018.
6	Tindakan Perbaikan	Mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk memperbaiki sistem manajemen pendidikan. Dengan membuat program tindakan korektif dan pencegahan untuk memastikan masalah yang sama tidak terjadi lagi di masa depan.
7	Sertifikasi	Setelah sistem manajemen pendidikan memenuhi semua persyaratan SNI ISO 21001:2018, tahap selanjutnya adalah mengajukan permohonan sertifikasi dari lembaga sertifikasi yang terakreditasi. Setelah mendapatkan sertifikasi, terus perbaiki dan pertahankan sistem manajemen pendidikan yang telah diterapkan.

Tabel 4 menggambarkan tahapan strategis dan berurutan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan. Dimulai dari tahap persiapan hingga sertifikasi, setiap langkah menunjukkan pendekatan sistematis yang mengintegrasikan visi, kebutuhan pemangku kepentingan, serta praktik terbaik dalam pengelolaan pendidikan. Tahapan analisis gap dan perancangan sistem menekankan pentingnya refleksi kritis terhadap kondisi eksisting dan penyesuaian terhadap standar mutu. Selanjutnya, tahap implementasi dan monitoring-evaluasi menjadi kunci keberhasilan karena melibatkan seluruh komponen organisasi secara aktif dan berkesinambungan. Sementara itu, tindakan perbaikan dan sertifikasi menjadi bentuk komitmen jangka panjang terhadap mutu dan akuntabilitas lembaga pendidikan. Penerapan tahapan ini secara konsisten akan mendorong transformasi manajerial dan kultural dalam institusi pendidikan, termasuk pendidikan Kristen, menuju standar mutu global yang diakui.

Aspek-Aspek Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Kristen

Salah satu aspek kunci dari penerapan ISO 21001:2018 berupa komitmen dari kepemimpinan lembaga pendidikan tidak hanya tentang memulai proses, tetapi juga tentang mempertahankan dan terus meningkatkannya (Rahma et al., 2024). ISO 21001 memuat 10 klausul persyaratan yang sering dinamakan klausul dalam ISO 21001:2018. Persyaratan adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, umumnya tersirat atau wajib seperti dalam table berikut:

Tabel 5. Sepuluh Klausul dalam ISO 21001:2018

No	Klausul
1	Ruang lingkup (<i>scope</i>) meliputi: cakupan organisasi untuk penerapan standar
2	Acuan normatif (<i>normative references</i>) meliputi: penjelasan tentang peran pemimpin dalam organisasi
3	Istilah dan definisi (<i>terms and definitions</i>) meliputi; penjelasan semua penggunaan standar yang ada
4	Konteks organisasi (<i>context of the organization</i>): meliputi: memahami organisasi dan konteksnya; memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan; menentukan ruang lingkup SMOP; SMOP dan prosesnya
5	Kepemimpinan (<i>leadership</i>) meliputi: kepemimpinan dan komitmen; kebijakan; peran, tanggung jawab dan wewenang organisasi.
6	Perencanaan (<i>planning</i>) meliputi: tindakan ditujukan pada peluang dan risiko; sasaran organisasi pendidikan dan perencanaan untuk mencapainya; perubahan perencanaan.
7	Dukungan (<i>support</i>) meliputi: sumber daya; kompetensi; kepedulian; komunikasi; informasi terdokumentasi.
8	Operasi (<i>operation</i>) yang meliputi: perencanaan dan pengendalian operasi; persyaratan produk dan layanan pendidikan; desain dan pengembangan produk dan layanan pendidikan; pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan eksternal; penyediaan produk dan layanan pendidikan; pelepasan produk dan layanan pendidikan; pengendalian ketidaksesuaian keluaran pendidikan.
9	Evaluasi kinerja (<i>performance evaluation</i>) yang meliputi: pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi; audit internal' tinjauan manajemen.
10	Peningkatan (<i>improvement</i>) yang meliputi: ketidaksesuaian dan tindakan korektif; peningkatan berkelanjutan.

Tabel 5 merinci sepuluh klausul utama dalam ISO 21001:2018 yang menjadi landasan penerapan sistem manajemen mutu di lembaga pendidikan, termasuk pendidikan Kristen. Setiap klausul menggambarkan tahapan sistematis yang harus dijalankan, mulai dari pemahaman konteks organisasi hingga komitmen kepemimpinan yang visioner dan berkelanjutan. Penekanan pada perencanaan, dukungan, operasi, hingga evaluasi kinerja menunjukkan bahwa mutu pelayanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses yang terstruktur, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan. Klausul peningkatan menandakan bahwa ISO 21001:2018 mendorong lembaga pendidikan

untuk tidak stagnan, melainkan terus melakukan perbaikan berdasarkan evaluasi dan audit internal. Dengan demikian, sistem ini bukan hanya kerangka administratif, tetapi juga menjadi sarana strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan Kristen secara menyeluruh dan berkelanjutan. Secara khusus prinsip manajemen mutu organisasi pendidikan dalam ISO 21001:2018 terdapat sebelas prinsip pada Tabel. 6 (Guerra Bretaña et al., 2024) yaitu:

Tabel 6. Prinsip Manajemen Mutu Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018

No	Prinsip Manajemen Mutu Pendidikan ISO 21001:2018
1	Fokus pada peserta didik dan penerima manfaat lainnya (<i>focus on learners and other beneficiaries</i>)
2	Kepemimpinan yang visioner (<i>visionary leadership</i>)
3	Keterikatan SDM (<i>engagement of people</i>)
4	Pendekatan proses (<i>process approach</i>)
5	Perbaikan berkelanjutan atau terus menerus (<i>improvement</i>)
6	Keputusan berbasis bukti (<i>evidence-based decisions</i>)
7	Manajemen hubungan (<i>relationship management</i>)
8	Tanggung jawab sosial (<i>social responsibility</i>)
9	Aksesibilitas dan pemerataan (<i>accessibility and equity</i>)
10	Perilaku etis (<i>ethical conduct in education</i>)
11	Proteksi dan keamanan data (<i>data security and protection</i>)

Tabel 6 menunjukkan bahwa ISO 21001:2018 tidak hanya menekankan pada aspek teknis dalam manajemen pendidikan, tetapi juga mencakup dimensi etis, sosial, dan holistik yang mencerminkan kompleksitas kebutuhan pendidikan masa kini. Prinsip-prinsip seperti fokus pada peserta didik, kepemimpinan visioner, dan perbaikan berkelanjutan menegaskan pentingnya orientasi pelayanan pendidikan yang responsif dan adaptif terhadap perubahan zaman. Selain itu, prinsip tanggung jawab sosial, aksesibilitas dan pemerataan, serta perilaku etis memperluas tanggung jawab lembaga pendidikan dari sekadar penyelenggara pembelajaran menjadi agen transformasi sosial. Dengan mencakup keamanan data dan pengambilan keputusan berbasis bukti, ISO 21001:2018 juga memberikan kerangka kerja sistematis yang mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pendidikan.

Model Pendidikan Kristen Mutu Nehemia Berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Kristen

Sedangkan didalam pendidikan Kristen terdapat Model Penjaminan Mutu Nehemia. Dimana penjaminan mutu Nehemia merupakan sistem penjaminan mutu bagi organisasi yang memenuhi standar yang berlaku bagi organisasi itu, dapat memberikan pelayanan yang prima bagi berbagai pihak yang terkait dan dapat membawa organisasi berkenan bagi Allah (Perangin Angin & Yeniretnowati, 2022). Dari Kitab Nehemia Pasal 1–13 didapatkan Model Penjaminan Mutu Nehemia yang dapat digunakan bagi tata kelola organisasi Kristen yang terdiri dari Dua Belas Prinsip yaitu:

Tabel 7. Model Pendidikan Kristen mutu Nehemia

No	Mutu Nehemia
1	Fokus Pada Allah
2	Mengenal Allah dan Umat (<i>context of the organization</i>)
3	Bertindak Dengan Prinsip Risiko
4	Strategi Yang Konfrehensif
5	Kepemimpinan Pelayanan (<i>servant leadership</i>)
6	Keputusan Berbasis Informasi
7	Pemberdayaan Orang dengan Kasih dan Teladan
8	Pelaksanaan Berbasis Proses dan Sistem
9	Pengorganisasian Sumber Daya
10	Evaluasi dan Pengendalian
11	Kepatuhan Pada Hukum dan Peraturan
12	Perbaikan dan Pembaharuan

Model Penjaminan Mutu Nehemia sangat tepat diterapkan karena selaras dengan sistem manajemen yang termasuk Sistem Penjaminan Mutu Internal (ISO:21001:2018) yang ada di Perguruan Tinggi, karena prosesnya yang mengarah pada perbaikan kinerja organisasi dengan pendekatan berdasarkan proses sesuai dengan siklus perbaikan yang berkesinambungan melalui siklus *Plan-Do- Check-Act* (PDCA) (Perangin Angin & Yeniretnowati, 2022).

Pentingnya penerapan standar ISO 21001:2018 dapat membantu lembaga pendidikan dalam menghadapi tantangan dan peluang berupa: intergrasi teknologi dan komunikasi (TIK); peningkatan kualitas proses pembelajaran; pengelolaan risiko dan peluang; pengukuran kinerja

dan perbaikan berkelanjutan; meningkatkan efisiensi dan hasil produk; beradaptasi terhadap perubahan teknologi, meningkatkan kepercayaan pelanggan; peningkatan Inovasi; mendapatkan akses ke pasar internasional (Kusumawati, 2023). Sekolah yang memiliki reputasi baik juga cenderung lebih diminati oleh guru dan tenaga pendidik berkualitas, yang pada akhirnya akan memperkuat tim pengajar dan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan pendidikan yang unggul (Agustina et al., 2023). Penerapan ISO 21001:2018 pada lembaga pendidikan diharapkan memiliki dampak yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan (Agustina et al., 2023). Penerapan sistem manajemen mutu ISO 21001:2018 di Bidang Pendidikan Kristen, yang berfokus pada pengajaran nilai-nilai Kristen di dalam maupun di luar lembaga formal, dapat dilakukan melalui beberapa langkah:

1. Pemahaman Konteks (Klausul 4): Bidang pendidikan Kristen perlu memahami faktor internal dan eksternal yang memengaruhi penyampaian nilai-nilai Kristen. Ini termasuk mengidentifikasi kebutuhan jemaat dan masyarakat sekitar, serta memastikan visi dan misi pelayanan relevan dengan konteks yang ada
2. Kepemimpinan yang Berkomitmen (Klausul 5): Pemimpin bidang pendidikan Kristen harus menunjukkan komitmen terhadap mutu pelayanan. Mereka menetapkan kebijakan mutu, melibatkan anggota dalam pengambilan keputusan, serta menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kegiatan.
3. Perencanaan Program yang Terukur (Klausul 6): Bidang pendidikan Kristen perlu menetapkan sasaran mutu yang terukur dan sesuai dengan kebutuhan jemaat. Ini mencakup identifikasi risiko dan peluang yang dapat memengaruhi pelayanan, serta merencanakan program kerja yang terstruktur untuk mencapai sasaran yang ditetapkan;
4. Penyediaan Dukungan Sumber Daya (Klausul 7): Bidang pendidikan Kristen perlu menyediakan sumber daya yang memadai, termasuk personel yang kompeten, materi pengajaran yang relevan, dan fasilitas yang memadai. Komunikasi yang efektif serta pengelolaan informasi yang terdokumentasi dengan baik juga penting untuk memastikan keberhasilan pelayanan.
5. Operasionalisasi Pelayanan yang Efektif (Klausul 8): Bidang pendidikan Kristen perlu merencanakan dan mengendalikan proses operasional pelayanan dengan baik.

Ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan jemaat, penetapan standar pelayanan yang sesuai, inovasi dalam desain pelayanan, serta pengendalian terhadap penyedia jasa eksternal jika diperlukan (ISO, 2018). Dengan menerapkan langkah-langkah ini, bidang pendidikan Kristen dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengajaran nilai-nilai Kristen serta memperkuat dampaknya bagi pertumbuhan iman dan karakter jemaat.

Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan

Dengan melakukan penelitian lanjutan pada topik-topik berikut diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan dan implementasi sistem manajemen mutu ISO 21001:2018 dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan Kristen. Beberapa rekomendasi untuk penelitian lanjutan penerapan sistem manajemen mutu ISO 21001:2018 dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan Kristen, antara lain:

1. Analisis Implementasi ISO 21001:2018 pada Berbagai Jenis Lembaga Pendidikan Kristen
2. Pengembangan Model Implementasi ISO 21001:2018 yang Disesuaikan dengan Kebutuhan Lembaga Pendidikan Kristen
3. Evaluasi Dampak Implementasi ISO 21001:2018 terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Kristen
4. Analisis Peran dan Tanggung Jawab Pemangku Kepentingan dalam Implementasi ISO 21001:2018
5. Pengembangan Alat Ukur untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Kristen Berbasis ISO 21001:2018

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 21001:2018 pada lembaga pendidikan Kristen terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Standar ini membantu lembaga merancang sistem yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik dan pemangku kepentingan lainnya secara sistematis dan terukur. Melalui pendekatan yang berbasis bukti dan evaluasi berkelanjutan, lembaga dapat membangun budaya mutu yang

konsisten. Dengan demikian, ISO 21001:2018 tidak hanya meningkatkan efisiensi manajerial, tetapi juga memperkuat identitas lembaga pendidikan Kristen dalam menghadirkan layanan yang unggul dan bermakna.

REFERENSI

- Agustina, Masykur, R., Hadiati, E., & Koderi. (2023). Manajemen Strategis dalam Penerapan ISO 21001:2018 di Madrasah. *Peradaban Journal of Interdisciplinary Educational Research*, 2(1), 55–72. <https://doi.org/10.59001/pjier.v2i1.151>
- Angin, Y. H. P., & Yeniretnowati, T. A. (2022). Penyelenggaraan Manajemen Sekolah Dan Pendidikan Perguruan Tinggi Kristen Berbasis Standar Iso 21001. *Discreet: Journal Didache of Christian Education*, 2(1), 41–62. <https://doi.org/10.52960/jd.v2i1.111>
- Ariff, N., Mansor, M., & Yunus, N. (2021). Dimensi Model Kepimpinan Guru: Satu Tinjauan Literatur Bersistematik Dimensions of the Teacher Leadership Model: A Systematic Literature Review. *Management Research Journal*, 10, 24–39.
- Burhan, H., & Aini, Z. (2021). Analisis Literatur Sistematis (SLR) terhadap Elemen Pembangunan Pendakwah Systematic Literature Review (SLR) on The Elements of Preacher Development. *BITARA International Journal of Civilizational Studies and Human Sciences*, 4(3), 2021.
- Guerra Bretaña, R. M., Ramos Azcuy, F. J., & Valencia Bonilla, M. B. (2024). Implementation of ISO 21001: 2018 in postgraduate academic programs. *Scientia et Technica*, 29(01), 7–17. <https://doi.org/10.22517/23447214.24735>
- Kusumawati, N. A. (2023). Sistem Manajemen Mutu Iso 21001: 2018 Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 9(2), 143–151. <https://doi.org/10.25078/jpm.v9i02.2692>
- Lahope, T. A., Hasibuan, N., & Jenesa, A. G. (2024). Deskriptif Analisis Upaya Peningkatan Kompetensi Profesional Guru Pendidikan Agama Kristen di Era Society 5 . 0. *SANCTUM DOMINE: Jurnal Teologi*, 14(1), 149–174. <https://doi.org/10.46495/sdjt.v14i1.277>
- Nyfanoro, F., Salim, T. A., & Mirmani, A. (2020). Perkembangan Pengelolaan Arsip Elektronik Di Indonesia: Tinjauan Pustaka Sistematis. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.48495>
- Perangin Angin, Y. H., & Yeniretnowati, T. A. (2022). Model Penjaminan Mutu Nehemia Sebagai Standar Sistem Manajemen Mutu Penyelenggaraan Pendidikan Kristen. *Excelsis Deo: Jurnal Teologi, Misiologi, Dan Pendidikan*, 6(1), 13–28. <https://doi.org/10.51730/ed.v6i1.92>
- Philosophy, E., Anggraini, F., Sabila, A., Oktageri, D., Akbar, M., & Padang, U. N. (2025a). Alacrity : Journal Of Education. *Alacrity : Journal Of Education*, 5(1), 234–247.
- Philosophy, E., Anggraini, F., Sabila, A., Oktageri, D., Akbar, M., & Padang, U. N. (2025b).

- Integrasi Nilai Etika dalam Supervisi Pendidikan: Kajian Literatur Sistematis*. 5(1), 234–247.
- Rahma, R., Gresinta, E., Suhendra, S., & Risdiana, A. (2024). Implementasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 21001: 2018 sebagai Strategi Pendidikan di Era Digital. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 5(3), 16–22.
- Ramese, W., Jayasooriya, S., & Lakmal, A. (2024). Adopting ISO 9001:2015 & ISO 21001:2018 EOMS to The Sri Lankan Higher Educational Institutions: A Review of Literature. *KDU Journal of Multidisciplinary Studies (KJMS)*, 6(1), 145–157.
- Reksadini, U., Budi Waluya, S., & Asikin, M. (2021). Systematic Literatur Review: Kemampuan Koneksi Matematika Berdasarkan Self Confidence. *IJOIS: Indonesian Journal of Islamic Studies*, 2(2), 217–225.
- Saingo, Y. A. (2023). Tugas Dan Profesi Guru Kristen Dalam Perspektif Alkitabiah. *Aletheia Christian Educators Journal*, 4(1), 27–37. <https://doi.org/10.9744/aletheia.4.1.27-37>
- Siregar, F., Gaol, K. L., Buulolo, S., Fernando, Hutabarat, C., & Manullang, T. (2024). Manajemen Keuangan Sekolah Menengah Atas (Kajian Literatur). *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 967–984.
- Sitorus, A. M. O., Tamba, F. F., Gea, I., & Damanik, D. (2023). Manajemen Kepala Sekolah Menurut Sudut Pandang Alkitab. *Action Research Literate*, 7(10), 1–5. <https://doi.org/10.46799/ar.v7i10.185>
- Syelitiar, F., & Putra, A. (2021). Systematic Literatur Review: Kemandirian Belajar Siswa Pada Pembelajaran Daring. *Sepren*, 2(2), 23–31. <https://doi.org/10.36655/sepren.v2i2.490>
- Syukron, B. (2022). Penerapan Klausul ISO 21001:2018 Sebagai Upaya Penguatan Manajemen Budaya Mutu Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam. *Tarbawiyah : Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 6(2), 197. <https://doi.org/10.32332/tarbawiyah.v6i2.5550>
- Umairah, N., Hadib, M., Hidayat, R., Zulkarnin, N., Alma, S. M. K., Pinang, P., Mertajam, B., Pinang, P., Matematik, J., Sains, F., Pendidikan, U., Idris, S., & Malim, T. (2022). *Pemikiran Komputasional dalam Pendidikan Matematik dalam kalangan Pelajar Sekolah Rendah : Satu Tinjauan Literatur Sistematis Computational Thinking in Mathematics Education among Primary School Students : A Systematic Literature Review*. 12(2), 22–38.
- Valencia, C., Wijaya, J. A., Meiden, C., Bisnis, I., & Kian, K. (2022). Studi Literatur: Analisis Pengaruh Laporan Arus Kas terhadap Kinerja Keuangan Menggunakan Metode Systematic Literature Review (SLR). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 7484–7496.
- Widiastuti, B., Pujiastuti, H., & Fathurrohman, M. (2023). Systematic Literatur Review: Efektifitas Model Learning Cycle 5E terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 499–504. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i1.1268>