

Workshop Manajemen Mutu: Strategi dan Implementasi di Gereja, Pendidikan, & Layanan Publik Sekolah Tinggi Teologi IKAT Jakarta

Ian Raja Barita Silalahi*¹, Agustinus Gulo², Meilany Missy Paula Talumewo³, Reinhard Sianipar⁴,
Melki Seidi Runtuuwu⁵, Christianus Gumilar Akoso⁶, Venus Wanudyaningih Kanugrahan⁷,
Sammy Siebert Lumban Tobing⁸, Yerlin Falantina Katnesi⁹
Afiliasi: Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta^{1,2,3,4,5,6,7,8,9}
Email: rajan47@yahoo.com^{1*}

ABSTRAK

Manajemen mutu memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, terutama dalam sektor gereja, pendidikan, dan layanan publik. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya pemahaman konsep mutu, resistensi terhadap perubahan, serta minimnya evaluasi berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis arah dan implementasi manajemen mutu dalam organisasi tersebut serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan manajemen mutu bergantung pada kepemimpinan yang visioner, budaya organisasi yang adaptif, serta pemanfaatan teknologi dalam administrasi dan evaluasi. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa institusi yang menerapkan strategi evaluasi dan inovasi berkelanjutan lebih mampu meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, rekomendasi diberikan untuk memperkuat pelatihan dan komitmen organisasi dalam implementasi manajemen mutu.

Kata Kunci: Manajemen Mutu, Implementasi, Evaluasi, Gereja, Pendidikan, Layanan Publik.

ABSTRACT

Quality management plays an important role in improving the effectiveness and efficiency of organizations, especially in the church, education, and public service sectors. However, its implementation still faces various challenges, such as lack of understanding of the concept of quality, resistance to change, and minimal ongoing evaluation. This study aims to analyze the direction and implementation of quality management in these organizations and identify supporting and inhibiting factors. The research method used is a qualitative approach with case studies and descriptive analysis. The results of the study indicate that the success of implementing quality management depends on visionary leadership, adaptive organizational culture, and the use of technology in administration and evaluation. The conclusion of this study confirms that institutions that implement continuous evaluation and innovation strategies are better able to improve the quality of their services. Therefore, recommendations are given to strengthen training and organizational commitment in implementing quality management.

Keywords: *Quality Management, Implementation, Evaluation, Church, Education, Public Service.*



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajan47@yahoo.com

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin kompleks, tuntutan akan kualitas dan profesionalisme dalam berbagai sektor kehidupan menjadi semakin tinggi. Manajemen mutu bukan lagi sekadar konsep industri, tetapi telah menjadi kebutuhan mendesak dalam berbagai bidang, termasuk gereja, pendidikan, dan layanan publik. Ketiga sektor ini memiliki peran strategis dalam membangun masyarakat yang lebih baik, sehingga penerapan prinsip manajemen mutu menjadi suatu keharusan guna meningkatkan efektivitas dan daya saing di tengah perubahan yang dinamis. Oleh karena itu, Pengabdian kepada masyarakat merupakan pendekatan yang krusial dalam meningkatkan kualitas pendidikan, layanan publik, dan praktik di berbagai institusi, termasuk gereja dan sekolah. Salah satu metode yang efektif dalam pengembangan ini adalah melalui penerapan sistem manajemen mutu terpadu (TQM). Konsep ini dapat dilihat dalam konteks penyelenggaraan workshop manajemen mutu di Sekolah Tinggi Teologi IKAT Jakarta, yang bertujuan untuk mengoptimalkan strategi dan implementasi dalam berbagai sektor.

Di lingkungan gereja, manajemen mutu berperan dalam memastikan bahwa setiap aspek pelayanan, mulai dari pengelolaan jemaat, administrasi gereja, hingga program sosial dan misi, dapat berjalan secara optimal. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan jemaat, tetapi juga memperkuat peran gereja dalam menjawab kebutuhan rohani dan sosial masyarakat. Oleh karena itu, implementasi sistem manajemen mutu yang terstruktur dalam lingkup gerejawi sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan dampak pelayanan.

Dalam sektor pendidikan, khususnya pendidikan teologi dan keagamaan, penerapan manajemen mutu menjadi faktor kunci dalam meningkatkan standar akademik, kualitas pengajaran, serta relevansi kurikulum dengan kebutuhan zaman. Institusi pendidikan dituntut untuk terus berinovasi dan memastikan bahwa proses pembelajaran yang diberikan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan di masyarakat. Dengan adanya sistem manajemen mutu yang baik, lembaga pendidikan dapat lebih terarah dalam meningkatkan mutu akademik dan tata kelola kelembagaan. Sementara itu, dalam bidang layanan publik, penerapan prinsip manajemen mutu sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Layanan yang berkualitas tidak hanya memberikan kepuasan kepada masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, strategi penerapan manajemen mutu di sektor ini harus terus



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajan47@yahoo.com

dikembangkan agar dapat menghadirkan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Salah satu penelitian yang relevan menyebutkan bahwa lembaga pendidikan harus diakui tidak hanya sebagai pusat penelitian dan pengajaran tetapi juga sebagai penghasil ilmu pengetahuan yang berkompetisi dalam sistem pendidikan global (Supangat & Delastri, 2023). Dengan itu, implementasi prinsip-prinsip manajemen mutu seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan keberlangsungan eksistensi lembaga tersebut (Sukma et al., 2024; . Misalnya, penelitian di Sekolah Menengah Kejuruan menunjukkan bahwa perencanaan mutu yang melibatkan visi, misi, dan rencana kerja sangat penting (Santosa & Mushthofa, 2022). Ini sejalan dengan model manajemen mutu yang menekankan partisipasi berbagai pemangku kepentingan, dari tenaga pengajar hingga masyarakat (Dien et al., 2022). Selain itu, pengabdian yang dilakukan melalui workshop meningkatkan kesadaran akan pentingnya manajemen mutu di institusi keagamaan, pendidikan, dan layanan publik. Program seperti ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang konsep manajemen mutu, serta metodologi implementasinya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja (Cahyani et al., 2022; , Kamaruddin et al., 2021). Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa partisipasi aktif dari kepala sekolah dan tim pengelola mutu dalam implementasi sistem manajemen berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pendidikan (Rawis et al., 2021). Oleh karena itu, workshop di Sekolah Tinggi Teologi IKAT Jakarta diharapkan dapat menjadi platform strategis untuk mendiskusikan dan merumuskan strategi penggabungan sistem manajemen mutu aktif dalam konteks gereja dan pendidikan.

Berkaca pada hal tersebut, maka pentingnya evaluasi dan akreditasi dalam sistem pendidikan juga ditekankan, di mana institusi dapat menilai kekuatan dan kelemahan serta menerapkan langkah-langkah perbaikan yang terkait (Sukma et al., 2024; , Fadhli, 2020). Pada umumnya, keberhasilan dari implementasi sistem manajemen mutu dalam layanan publik, seperti layanan kesehatan dan pendidikan, sangat tergantung pada kolaborasi dan komitmen yang kuat dari seluruh elemen di dalamnya (Rawis et al., 2021). Pengabdian masyarakat melalui workshop ini dapat berfungsi sebagai sarana untuk memfasilitasi diskusi mengenai tantangan yang ada serta solusi yang dapat diterapkan dalam konteks lokal. Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen mutu tidak hanya harus dipahami dalam konteks teoritis, tetapi juga harus diterapkan secara praktis di lapangan. Dengan adanya dukungan dari berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah dan masyarakat, program-program pengabdian kepada masyarakat seperti workshop ini dapat membawa dampak yang signifikan bagi



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajalan47@yahoo.com

kualitas pendidikan dan layanan di Sekolah Tinggi Teologi IKAT Jakarta serta berkontribusi pada peningkatan kualitas gereja dan institusi pendidikan yang lebih luas (Darmawan et al., 2020; , Dimmera et al., 2023).

Berdasarkan penjelasan di atas, workshop ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai konsep, arah, dan implementasi manajemen mutu di ketiga sektor tersebut. Melalui diskusi, pelatihan, dan studi kasus, peserta diharapkan dapat memperoleh wawasan serta keterampilan praktis dalam mengaplikasikan prinsip-prinsip manajemen mutu di lingkungan masing-masing. Dengan demikian, workshop ini menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan di gereja, institusi pendidikan, serta lembaga layanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas pelaksanaan workshop dalam meningkatkan pemahaman peserta mengenai manajemen mutu. Workshop ini diikuti oleh 80 peserta yang berasal dari berbagai latar belakang, termasuk pemimpin gereja, pendidik, serta praktisi layanan publik. Webinar ini dilaksanakan selama 3 hari. Hari 1, Sabtu, 10 Agustus 2024 (Kelompok Gereja); Hari 2: Selasa, 13 Agustus 2024 (Kelompok Pendidikan); Hari 3: Sabtu, 24 Agustus 2024 (Kelompok Layanan Publik).

Kegiatan dilaksanakan secara daring melalui platform Zoom, yang memungkinkan interaksi antara pemateri dan peserta. Media pendukung lainnya meliputi PowerPoint Presentation untuk menyampaikan materi secara sistematis; Video dan Studi Kasus untuk memberikan contoh konkret penerapan manajemen mutu; Fitur Zoom (Polling, Chat, dan Q&A) untuk mengukur pemahaman peserta dan meningkatkan partisipasi; Google Form sebagai instrumen evaluasi untuk menilai efektivitas workshop dan pemahaman peserta. Adapun Prosedur Pelaksanaan meliputi Tahap Persiapan: Perencanaan materi, pemilihan pemateri, serta penyebaran undangan kepada peserta; Tahap Pelaksanaan: Pemaparan materi oleh narasumber, diskusi interaktif, serta sesi tanya jawab; Tahap Evaluasi: Pengumpulan data melalui survei kepuasan peserta dan pre-test serta post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman. Selanjutnya Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memahami efektivitas workshop berdasarkan tanggapan peserta, peningkatan pemahaman melalui hasil pre-test dan post-test, serta umpan balik yang diberikan melalui Google Form.



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta
Surel: rajalan47@yahoo.com

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Penerapan Manajemen Mutu dalam Gereja

Manajemen mutu dalam gereja diterapkan terutama dalam tiga aspek utama: administrasi gereja, pelayanan jemaat, dan program sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gereja yang menerapkan sistem manajemen mutu yang baik cenderung memiliki tata kelola yang lebih transparan, pelayanan yang lebih responsif, serta program sosial yang lebih berkelanjutan. Namun, tantangan utama yang ditemukan adalah kurangnya sumber daya manusia yang memiliki pemahaman tentang manajemen mutu serta adanya persepsi bahwa penerapan sistem ini terlalu birokratis dan kurang relevan dengan misi spiritual gereja.



Gambar 1 kegiatan webinar dalam bidang gereja

Penerapan Manajemen Mutu dalam Pendidikan

Dalam sektor pendidikan, khususnya pendidikan teologi, implementasi manajemen mutu berfokus pada peningkatan kualitas pengajaran, kurikulum, dan sistem administrasi akademik. Institusi yang telah menerapkan standar mutu memiliki akreditasi yang lebih baik, sistem pembelajaran yang lebih efektif, serta tingkat kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi. Tantangan yang dihadapi dalam sektor ini antara lain keterbatasan fasilitas pendukung, resistensi terhadap perubahan dari tenaga pengajar, serta kurangnya evaluasi berkelanjutan dalam pengembangan kurikulum.



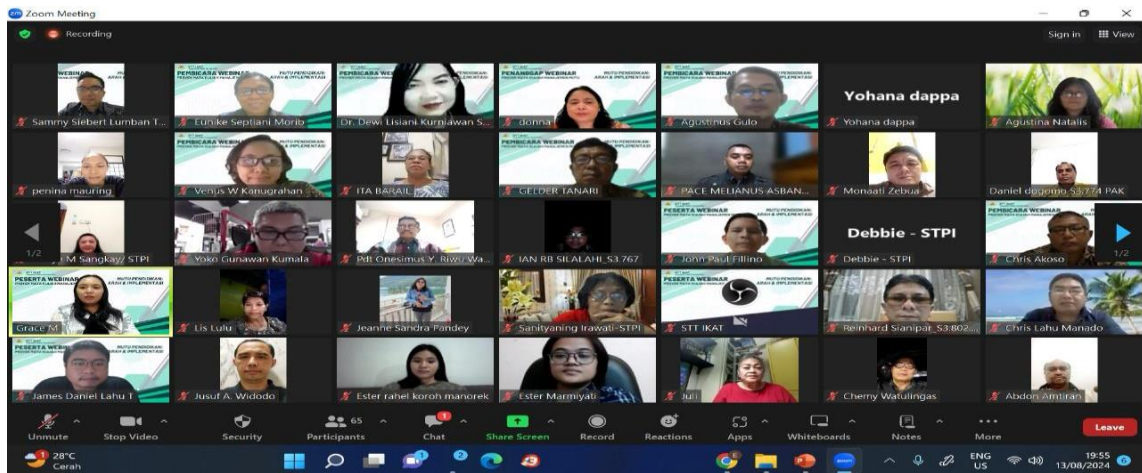
Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajalan47@yahoo.com



Gambar 1 webinar dalam bidang pendidikan

Penerapan Manajemen Mutu dalam Layanan Publik

Di sektor layanan publik, penerapan manajemen mutu bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Institusi yang menerapkan standar mutu cenderung memiliki sistem pelayanan yang lebih tertata, waktu respon yang lebih cepat, serta tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Namun, hambatan utama yang ditemukan adalah birokrasi yang kompleks, kurangnya inovasi dalam sistem pelayanan, serta keterbatasan anggaran dalam pengembangan teknologi pendukung.



Gambar 3 kegiatan webinar dalam pelayanan publik



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:
Ian Raja Barita Silalahi*
 Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta
 Surel: rajalan47@yahoo.com

2. Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa meskipun penerapan manajemen mutu dalam gereja, pendidikan, dan layanan publik memiliki tantangan masing-masing, ada beberapa kesamaan dalam faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya:

Komitmen Kepemimpinan

Penerapan manajemen mutu yang efektif tidak dapat berjalan tanpa adanya komitmen kuat dari para pemimpin organisasi. Kepemimpinan memainkan peran utama dalam menetapkan arah, nilai, serta budaya kerja yang mendukung peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Seorang pemimpin yang memiliki pemahaman mendalam tentang pentingnya mutu akan lebih proaktif dalam merancang kebijakan, mengalokasikan sumber daya, serta memastikan seluruh anggota organisasi terlibat dalam proses perbaikan yang berkesinambungan.

Dalam konteks gereja, institusi pendidikan, dan layanan publik, kepemimpinan visioner menjadi kunci keberhasilan dalam mengadopsi sistem manajemen mutu. Pemimpin yang memiliki orientasi terhadap mutu akan mendorong adanya standar yang jelas, sistem evaluasi yang transparan, serta budaya kerja yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan. Gereja dengan kepemimpinan yang kuat, misalnya, akan lebih efektif dalam mengelola pelayanan jemaat dan administrasi, sedangkan institusi pendidikan dapat meningkatkan standar akademiknya dengan kebijakan mutu yang jelas.

Organisasi yang memiliki pemimpin berkomitmen terhadap mutu cenderung lebih berhasil dalam menghadapi tantangan dan perubahan. Dengan kepemimpinan yang berorientasi pada mutu, institusi dapat membangun sistem yang lebih terstruktur, meningkatkan kepercayaan stakeholder, serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan inovatif. Oleh karena itu, peran pemimpin tidak hanya sebatas mengarahkan, tetapi juga menjadi contoh dalam penerapan nilai-nilai mutu di setiap aspek operasional organisasi.

Sumber Daya dan Pelatihan

Kurangnya pemahaman tentang konsep manajemen mutu sering kali menjadi hambatan utama dalam implementasinya di berbagai sektor. Banyak organisasi, baik di bidang gereja, pendidikan, maupun layanan publik, masih mengalami kesulitan dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu secara konsisten. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai standar mutu, prosedur evaluasi, serta manfaat jangka panjang dari sistem ini. Akibatnya, banyak institusi yang menghadapi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja secara berkelanjutan.



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajalan47@yahoo.com

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi tenaga kerja menjadi langkah yang sangat penting. Dengan adanya pelatihan yang terstruktur, para pemimpin dan staf di berbagai sektor dapat memahami konsep dasar manajemen mutu, metode implementasinya, serta cara mengevaluasi keberhasilannya. Pelatihan ini juga dapat membantu meningkatkan keterampilan dalam mengidentifikasi masalah, mencari solusi berbasis data, serta menerapkan perbaikan secara terus-menerus sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Efektivitas penerapan sistem mutu sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dalam memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsipnya. Oleh karena itu, organisasi perlu berinvestasi dalam pengembangan kapasitas tenaga kerja melalui berbagai program pelatihan, workshop, serta pendampingan profesional. Dengan meningkatnya kompetensi dan kesadaran akan pentingnya manajemen mutu, setiap sektor dapat mengoptimalkan proses kerja, meningkatkan efisiensi, serta memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat.

Budaya Organisasi

Salah satu tantangan terbesar dalam implementasi manajemen mutu adalah resistensi terhadap perubahan. Banyak organisasi, baik di sektor gereja, pendidikan, maupun layanan publik, masih menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem baru yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan. Resistensi ini bisa muncul dari berbagai faktor, seperti ketakutan akan perubahan, kurangnya pemahaman tentang manfaat manajemen mutu, atau kebiasaan bekerja dengan cara lama yang dianggap lebih nyaman. Jika tidak dikelola dengan baik, hambatan ini dapat menghambat peningkatan kualitas dan efisiensi dalam organisasi.

Institusi yang memiliki budaya organisasi yang adaptif cenderung lebih mudah dalam mengadopsi standar mutu. Ketika sebuah organisasi memiliki lingkungan kerja yang terbuka terhadap inovasi dan perbaikan, para anggota akan lebih mudah menerima perubahan serta melihatnya sebagai bagian dari upaya peningkatan, bukan sebagai beban. Misalnya, gereja yang memiliki pola kepemimpinan partisipatif akan lebih mudah menerapkan sistem administrasi yang lebih transparan, sedangkan institusi pendidikan yang mengedepankan inovasi akan lebih cepat dalam menyesuaikan kurikulum dengan standar pendidikan terbaru. Sebaliknya, organisasi yang masih terjebak dalam pola kerja konvensional sering kali mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan standar mutu yang baru. Struktur yang kaku, minimnya komunikasi internal, serta kurangnya dorongan untuk terus belajar menjadi faktor penghambat dalam implementasi perubahan. Oleh karena itu, menciptakan



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajalan47@yahoo.com

budaya organisasi yang dinamis, fleksibel, dan terbuka terhadap inovasi menjadi langkah krusial dalam memastikan keberhasilan penerapan manajemen mutu. Dengan demikian, institusi dapat terus berkembang dan memberikan layanan yang semakin berkualitas kepada masyarakat.

Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan

Penerapan manajemen mutu tidak cukup hanya berhenti pada tahap implementasi awal, tetapi harus disertai dengan evaluasi berkala dan perbaikan yang berkelanjutan. Banyak organisasi yang berhasil menerapkan sistem mutu pada awalnya, namun tanpa evaluasi yang rutin, standar yang telah ditetapkan bisa menurun seiring waktu. Evaluasi yang konsisten memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kendala, menyesuaikan strategi, serta memastikan bahwa sistem yang diterapkan tetap relevan dengan tujuan dan kebutuhan organisasi.

Institusi yang memiliki mekanisme evaluasi yang baik lebih mampu mempertahankan standar kualitas. Dengan melakukan pemantauan secara berkala, organisasi dapat mengukur efektivitas kebijakan yang diterapkan, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta mengembangkan inovasi untuk meningkatkan mutu layanan. Misalnya, dalam pendidikan, evaluasi rutin terhadap kurikulum dan metode pengajaran akan memastikan bahwa sistem pembelajaran tetap sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan peserta didik. Selain itu, mekanisme evaluasi yang kuat memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Layanan publik yang secara aktif mengukur kepuasan pengguna dapat menyesuaikan prosedur, agar lebih efisien dan responsif. Begitu juga dengan gereja dan institusi keagamaan, yang dapat meningkatkan pelayanan jemaat berdasarkan hasil evaluasi rutin. Dengan pendekatan perbaikan berkelanjutan, organisasi tidak hanya menjaga standar mutu, tetapi juga terus berkembang untuk memberikan dampak yang lebih besar bagi masyarakat.

Pemanfaatan Teknologi

Dalam era digital, teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung sistem manajemen mutu di berbagai sektor. Kemajuan teknologi memungkinkan organisasi untuk mengelola data, merancang proses kerja yang lebih efisien, serta meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya teknologi, organisasi dapat lebih mudah memantau standar kualitas, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai hasil yang lebih baik.



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajan47@yahoo.com

Gereja, lembaga pendidikan, dan layanan publik yang memanfaatkan teknologi dalam sistem administrasi, komunikasi, dan evaluasi akan memiliki keunggulan dalam efektivitas dan efisiensi layanannya. Misalnya, gereja yang menggunakan sistem manajemen data jemaat secara digital dapat lebih mudah mengelola informasi dan kebutuhan komunitasnya. Begitu pula dengan institusi pendidikan yang mengadopsi teknologi dalam proses pembelajaran dan evaluasi akademik, sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada peserta didik. Selain itu, pemanfaatan teknologi dalam layanan publik memungkinkan peningkatan aksesibilitas dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem berbasis digital, seperti layanan online dan aplikasi berbasis data, membantu instansi pemerintah atau organisasi pelayanan untuk memberikan informasi dan menyelesaikan permintaan masyarakat dengan lebih cepat dan transparan. Dengan demikian, integrasi teknologi dalam manajemen mutu bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga menjadi faktor penentu keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas di era digital ini.

KESIMPULAN

Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu dalam gereja, pendidikan, dan layanan publik memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan stakeholder. Namun, untuk mencapai keberhasilan yang optimal, diperlukan komitmen kepemimpinan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perubahan budaya organisasi, serta pemanfaatan teknologi yang lebih baik. Oleh karena itu, workshop ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam membangun pemahaman yang lebih baik serta mendorong implementasi manajemen mutu yang lebih efektif di berbagai sektor.

REFERENSI

- Cahyani, A., Wahyudi, H., Sanjiwani, A., Sintari, S., & Dharma, I. (2022). Peningkatan pengetahuan petugas ahli teknologi laboratorium medis (atlm) dan perawat di laboratorium diagnos denpasar terkait manajemen laboratorium iso 9001:2015. *Lontara Abdimas Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 59-64. <https://doi.org/10.53861/lomas.v3i2.302>
- Darmawan, A., Wacono, S., & Saputra, J. (2020). Penerapan sistem manajemen mutu iso 9001 pada kontraktor pt. x. *Construction and Material Journal*, 2(3), 201-211. <https://doi.org/10.32722/cmj.v2i3.3541>



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajalan47@yahoo.com

- Dien, F., Saerang, D., Maramis, J., Dotulong, L., & Soepeno, D. (2022). Pelaksanaan proses penjaminan mutu di sekolah penggerak sulawesi utara, indonesia. *Jurnal Emba Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41421>
- Dimmera, B., Salfarini, E., Purnasari, P., & Sadewo, Y. (2023). Manajemen perubahan dalam peningkatan mutu pendidikan di wilayah perbatasan. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 12(2), 133. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v12i2.125182>
- Fadhli, M. (2020). Sistem penjaminan mutu internal dan eksternal pada lembaga pendidikan tinggi. *Al-Tanzim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 53-65. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1148>
- Kamaruddin, K., Yahya, M., Mulyadi, A., & Basso, S. (2021). Peran kepala sekolah dan tim penjamin mutu sekolah dalam menerapkan manajemen mutu di sdn 1 lejang kabupaten pangkep. *Guru Membangun*, 40(2), 74. <https://doi.org/10.26418/gm.v40i2.49199>
- Rawis, C., Katuuk, D., Rotty, V., & Lengkong, J. (2021). Penerapan manajemen mutu terpadu dan dampaknya di sekolah dasar negeri matungkas kecamatan dimembe kabupaten minahasa utara. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 10(1), 79. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v10i1.112131>
- Santosa, S. and Mushthofa, A. (2022). Manajemen pengendalian mutu di sekolah menengah kejuruan (smk) cendekia kota madiun. *Idarah Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 178-193. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v6i1.26036>
- Sukma, H., Iskandar, I., & Pahrudin, A. (2024). Manajemen mutu pendidikan pada pendidikan dasar dan menengah di sekolah dan madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(3), 242-252. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i3.1925>
- Supangat, S. and Delastri, L. (2023). Manajemen mutu terpadu pendidikan di perguruan tinggi. *JCS*, 2(12), 1480-1491. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i12.556>



Licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

*Korespondensi:

Ian Raja Barita Silalahi*

Sekolah Tinggi Teologi IKAT, Jakarta

Surel: rajalan47@yahoo.com