

# Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 21001:2018 dengan Metode *Gap Analysis* (Studi Kasus pada Akademi Telkom Jakarta)

Rahmadi <sup>#1</sup>, Ade Rahmat Iskandar <sup>\*2</sup>

# *First-second Akademi Teknik Telekomunikasi Sandhy Putra Jakarta, Jl Daan Mogot KM 11 Jakarta Barat*

<sup>1</sup>rahmadi@akademitelkom.ac.id

<sup>2</sup>ader@akademitelkom.ac.id

Received on 04-06-2020, revised on 04-07-2020, accepted on 07-07-2020

## Abstract

Sistem manajemen mutu pendidikan ISO 21001:2018 merupakan sistem yang diharapkan mampu memberikan keefektifan dan keefesienan pada pengelolaan institusi Pendidikan. Untuk itu, Akademi Telkom Jakarta saat ini akan melakukan pergantian standar mutu dari ISO 9001:2015 ke ISO 21001:2018. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kesiapan institusi dalam penerapan sistem mutu yang baru dan mengetahui titik lemah dalam pelaksanaan sistem mutu sebelumnya. Metode gap analysis digunakan untuk mengetahui kesenjangan penerapan 7 standar iso 21001:2018 (standar 4 sampai dengan 10). Sedangkan metode Interactive model digunakan untuk menganalisa penerapan sebelas prinsip ISO 21001:2018. Hasil penelitian menunjukkan gap analysis mendapat nilai rata-rata sebesar 85,24%. Skoring dari nilai ini adalah penerapan standar dari setiap klausul dijalankan dengan baik dengan catatan tidak konsisten. Sedangkan hasil interactive model, dari sebelas prinsip dijalankan dengan baik kecuali prinsip ke-tiga tentang keterlibatan orang dan prinsip ke-empat tentang pendekatan proses. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Akademi Telkom Jakarta dapat melanjutkan sertifikasi ISO 21001:2018. Karena telah memenuhi standar dan prinsip sistem manajemen mutu Pendidikan. Akan tetapi perlu sedikit peningkatan pada komitmen dan pengelolaannya.

**Keywords:** ISO 21000:2018, Interactive model, Akademi Telkom Jakarta

## I. PENDAHULUAN

Sistem mutu pada sebuah institusi Pendidikan sangatlah penting karena harus memberikan kualitas dalam lingkungan pendidikan yang terus berubah dan berkembang. Fokus proses Pendidikan tradisional dimana hubungan customer-supplier dan saat ini disempurnakan menjadi kemitraan kolaboratif. Mau tidak mau dunia Pendidikan juga beradaptasi dengan cara dan metode kerja baru sementara pada saat yang sama harus memberikan pelayanan berkualitas tinggi.

Kualitas tersebut dapat dilihat dari standar yang diaplikasikan, untuk organisasi Pendidikan khususnya perguruan tinggi, agar suatu institusi Pendidikan tinggi menjadi perguruan tinggi kelas dunia. Maka pemenuhan terhadap standar ISO 21001:2018 adalah keharusan selain standar Sistem Penjaminan Mutu Internal Pendidikan Tinggi (SPMI-DIKTI) dan Standar Akreditasi Nasional oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (SAN BAN-PT) oleh pemerintah.

ISO secara umum menekankan pendekatan proses (*process approach*) dan memberikan gambaran menyeluruh tentang penjaminan mutu dalam sebuah organisasi. Namun ISO tidak secara spesifik menuntun output yang lazim berlaku di dunia Pendidikan tinggi. Standar internasional ISO 21001:2018 telah dikhususkan untuk lembaga yang menyediakan layanan Pendidikan. Ini adalah standar terpisah dan independen dari sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001. ISO 21001 berfokus pada interaksi spesifik antara lembaga pendidikan, pendidik, dan pemangku kepentingan lainnya.

Akademi Telkom Jakarta saat ini telah menerapkan ISO 9001:2015 sebagai sistem manajemen mutunya. Sebagai sebuah lembaga Pendidikan, Akademi telkom Jakarta bertanggungjawab terhadap pengembangan sumberdaya manusia dan ini belum tercakup pada ISO 9001. Karena memang ISO 9001 akan lebih mudah diterapkan oleh perusahaan manufaktur. Ada beberapa ambiguitas dalam terminologi jika diterapkan pada praktek Pendidikan. Misal istilah *stakeholder* terkadang dapat tertukar pengertian. Mahasiswa dapat dianggap sebagai pelanggan pada saat membayar biaya kuliah. Tapi disisi lain industrilah sebagai pelanggan, karena industry yang akan memperkerjakan lulusan sebagai “produk” pendidikan tersebut. Kebutuhan akan sistem manajemen pendidikan terus mengalami perubahan. Standar ISO 21001:2018 adalah jawaban bagi Lembaga Pendidikan jika ingin sistem manajemen mutu organisasi lebih spesifik untuk Pendidikan. Eric Wibisono menyimpulkan bahwa organisasi Pendidikan lebih baik menerapkan standar ISO 21001:2018<sup>[1]</sup>. Sebagai Lembaga Pendidikan yang memperhatikan kualitas Pendidikan Akademi telkom Jakarta dituntut meningkatkan sistem manajemen mutunya dan menerapkan manajemen mutu ISO yang sesuai agar menghasilkan lulusan yang berkualitas. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kesiapan Akademi Telkom Jakarta dalam implementasi ISO 21001:2018 dan mengetahui kekurangan dari sistem yang ada sehingga dapat dilakukan perbaikan.

## II. KAJIAN TERKAIT

### 2.1. ISO 21001:2018

ISO singkatan dari “*the International Organization for Standardization*” adalah sebuah badan mandiri *non-pemerintah* untuk menetapkan standar internasional yang terdiri dari 162 negara anggota. Tujuannya pengembangan standar untuk produk, pelayanan, keamanan/kesehatan, keandalan, dan mutu<sup>[ii]</sup>. Semenjak beridinya ISO telah menghasilkan 22.000 standar internasional. Salah satunya adalah ISO 21001:2018 untuk organisasi Pendidikan. Secara ringkas standar ini sebagai alat manajemen untuk memenuhi tujuan kualitas yang telah ditetapkan. Ada beberapa point utama pada ISO 21001:2018 yang membedakannya dari standar sebelumnya yang dipakai oleh organisasi Pendidikan yaitu ISO 9001:2015 plus IWA 2. Pertama persyaratan peserta didik, penerima manfaat dari jasa yang diberikan, dan staff (dosen dan tenaga penunjang akademik). Kedua, interaksi dengan pihak yang berkepentingan semakin intens.

Perbedaan prinsip antara ISO 9001:2015 dengan ISO 21001:2018 juga terlihat pada prinsip yang diterapkan. ISO 9001 terdapat 7 prinsip sedangkan ISO 21001 menyebutkan 11 prinsip yang mendasari sistem manajemen mutu. Sebelas prinsip sistem manajemen untuk organisasi pendidikan yaitu fokus pada peserta didik dan penerima manfaat lainnya, kepemimpinan, visioner, keterlibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, keputusan berbasis bukti, manajemen hubungan, tanggungjawab social, kemudahan untuk akses dan kewajiban, perilaku etis dalam pendidikan, keamanan data dan perlindungan<sup>[2]</sup>.

ISO 21001 menetapkan bahwa Lembaga Pendidikan harus berusaha untuk memenuhi persyaratan tidak hanya sebagai penyedia layanan Pendidikan tetapi juga penerima manfaat Pendidikan lainnya, dalam hal ini ialah dunia industri sebagai pengguna alumni dan pemerintah.

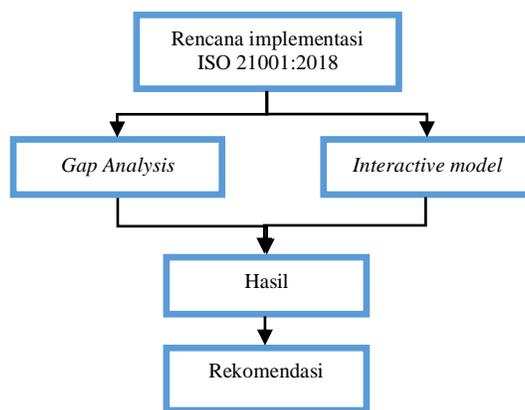
### 2.2 Rerangka penelitian

Rencana implementasi ISO 21001 oleh Akademi Telkom Jakarta sebenarnya adalah upgrade dari penerapan ISO 9001 yang sudah berjalan selama tiga tahun. Upgrade ini dirasa sangat perlu mengingat pemenuhan aktivitas manajemen mutu harus disesuaikan dengan standar yang benar-benar sesuai peruntukannya. Namun, terdapat kendala teknis jika ISO 21001 ini langsung diimplementasikan. Seperti kesiapan standar pelaksanaan, SDM, dan pemenuhan sarana dan prasaranya. Kesiapan ini akan diukur dengan dua pendekatan yaitu *gap analysis* dan *interactive model*.

*Gap analysis* akan mengukur kesenjangan pemahaman SDM terhadap klausul-klausul ISO 21001. Analisa kesenjangan ini dibuat menggunakan instrumen survei pertanyaan kepada seluruh kepala bagian. Sedangkan *interactive model* dilakukan dengan mewawancarai unsur manajemen di akademi telkom Jakarta. *Interactive model* dikhususkan membahas 11 prinsip ISO 21001:2018 sebagai fokus utama dalam kesiapan implementasi.

Hasil analisa dua pendekatan ini akan memperlihatkan sejauh mana kesiapan Akademi Telkom Jakarta untuk menerapkan sistem manajemen mutu Pendidikan ISO 21001. Setelah diketahui letak *gap* dari kesiapan implementasi, barulah dapat diberikan rekomendasi perbaikan/peningkatan sistem mutu Pendidikan di Akademi Telkom Jakarta.

Uraian kerangka pemikiran diatas digambarkan pada bagan sebagai berikut;



Gambar 2.1 Rerangka pemikiran penelitian

### III. METODE

Berpijak pada tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mengukur kesiapan Akademi Telkom Jakarta pada implementasi sistem mutu ISO 21001:2018. Maka perlu upaya menemukan kesesuaian dan rasionalitas yang tepat. Ketepatannya dilihat dari metode yang digunakan. Maka yang diambil oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

#### 3.1 Metode penelitian

Kolaborasi metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dilakukan karena masing-masing metode memiliki kelebihan maupun kekurangan. Moleong (2012) mengatakan penelitian kualitatif adalah prosedur yang menghasilkan data-data deskriptif yang meliputi kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang memahami obyek penelitian<sup>[iii]</sup>. Didukung dengan studi literatur berdasarkan pendalaman kajian pustaka, baik berupa data penelitian maupun angka yang dapat dipahami dengan baik dalam tataran teoritik. Sedangkan penelitian kuantitatif menurut Robert Donmoyer adalah pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisa dan menampilkan data. Riset kuantitatif mencoba melakukan pengukuran yang akurat terhadap sesuatu dalam bentuk numerik daripada naratif<sup>[iv]</sup>.

#### 3.2 Metode pengumpulan data

##### 3.2.1 Observasi

Peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi dan proses mutu yang dijalankan di Akademi Telkom Jakarta. Kondisi implementasi ISO 9001 dilapangan juga menjadi fokus perhatian peneliti.

##### 3.2.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang telah dipilih. Pengumpulan data primer melalui wawancara dilakukan kepada mereka yang terlibat dalam pengambilan keputusan dan

pelaksanaan kebijakan mutu Pendidikan. Subjek penelitian ini adalah Direktur dan wakil direktur. Disebut subjek riset bukan objek, karena informan dianggap aktif mengkonstruksi realitas bukan sekedar objek yang hanya mengisi kuesioner<sup>[3]</sup>.

### 3.2.3 Survei

Atribut ISO 21001 yang dijadikan sebagai item pertanyaan yang disurvei kepada seluruh kepala bagian/unit adalah klausul-klausul ISO 21001. Terdapat 10 klausul dalam ISO 21001, akan tetapi yang menjadi item pertanyaan adalah klausul 4 sampai klausul 10. Klausul 1 sampai klausul 3 tidak di survei karena tidak berkaitan langsung dengan implementasi proses mutu.

## 3.3 Analisa dan pengolahan data

### 3.3.1 Metode *Gap Analysis*

Metode yang paling umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu institusi adalah *gap analysis* atau Analisa kesenjangan. *Gap analysis* merupakan tools yang dapat digunakan untuk mengukur kesiapan akademi Telkom Jakarta dalam implementasi sistem mutu baru sekaligus mengevaluasi kinerja sistem mutu yang sedang berjalan.

Langkah analisis ini dengan memberikan indikator pada setiap klausul dan memberikan skor penentu untuk mengetahui kesenjangan secara jelas (tabel 3.1). Setelah diketahui nilai *gap* dari analysis checklist yang telah diisi, maka dilakukan skoring penentu *gap analysis* sebagai berikut:

Table 3.1 skoring *gap analysis*

Score	Pengertian
1	Jika <b>tidak memahami</b> apa yang diperlukan dan <b>tidak melakukan</b> hal tersebut
2	Jika <b>Memahami</b> pentingnya aktivitas tersebut namun <b>tidak melakukannya</b>
3	Jika <b>memiliki dokumen</b> tetapi <b>belum diterapkan</b> atau diterapkan tapi <b>tidak dicatat</b>
4	Jika <b>melakukan</b> aktivitas tapi <b>tidak konsiten</b>
5	Jika melakukan aktivitas dengan baik ( <b>konsiten</b> )

Hasil penentuan skor menjadi dasar untuk melihat sejauh mana nilai *gap* yang ada dengan menghitung presentase nilai setiap klausul. Berikut tabel presentase nilai setiap klausul.

Tabel 3.2 persentase penilaian klausul

Klausul	Pernyataan klausul	Skor maksimal
4	Konteks Organisasi	55
5	Kepemimpinan	80
6	Perencanaan	50
7	Pendukung	290
8	Operasi	220
9	Evaluasi Kinerja	35
10	Perbaikan	15

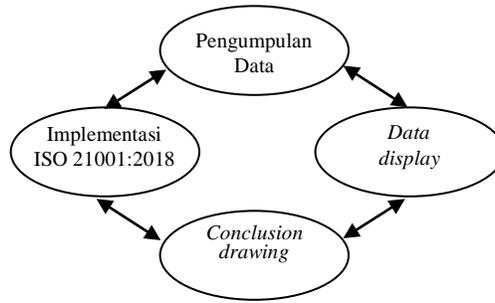
Nilai setiap klausul yang sudah didapatkan akan memperlihatkan besaran *gap* yang terjadi. Dari nilai ini rekomendasi yang digunakan adalah range presentase pada tabel berikut:

Tabel 3.3 range *gap analysis*

Range	Uraian %
<b>91-100%</b>	Akatel siap melakukan sertifikasi, dijalankan dengan konsisten
<b>75%-90%</b>	Akatel siap melakukan sertifikasi, tetapi belum dijalankan secara konsisten
<b>50%-74%</b>	Akatel harus memperbaiki Sitem mutu untuk persiapan ISO 21K
<b>1%-49%</b>	Penerapan sangat buruk. Akatel perlu memahami dan meninjau ulang penerapan sistem mutu pendidikan

### 3.3.2 Interactive model

Faktor utama penilaian penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dimana analisis data yang digunakan bila data-data yang terkumpul dalam penelitian adalah data kualitatif berupa kata-kata, kalimat-kalimat, atau narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi melalui data kualitatif dan kuantitatif. Analisis dari interactive model adalah 11 prinsip ISO 21001:2018.



Gambar 3.1 *Interactive model analysis*  
 Sumber: sutopo<sup>[v]</sup>

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

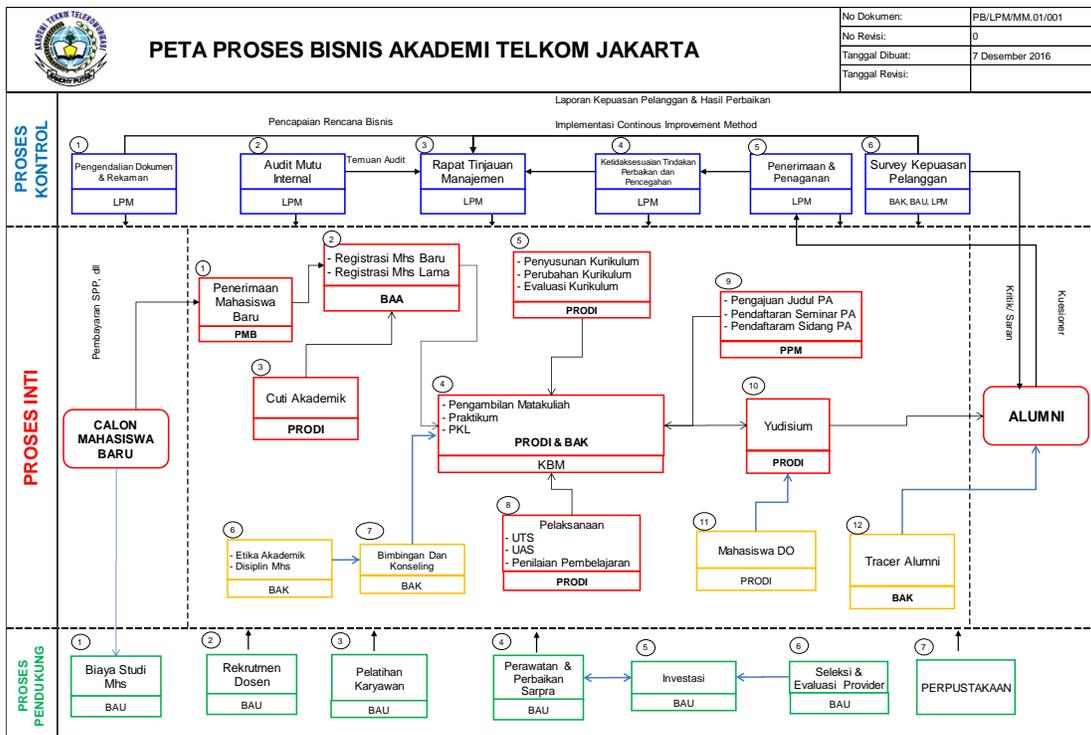
##### 4.1 Deskripsi Objek

Profil akademi Telkom Jakarta

Akademi Teknik Telekomunikasi Sandhy Putra Jakarta atau lebih mudah dikenal sebagai Akademi Telkom Jakarta beralamat di Jl. Daan Mogot Kilometer 11, Cengkareng Jakarta Barat. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa data-data ISO, proses bisnis dan responden dapat diakses oleh peneliti dengan sangat lengkap. Visi dari Akademi Telkom adalah<sup>[6]</sup>:

*“Pada tahun 2025 menjadi perguruan tinggi yang unggul dalam bidang ICT (Information Communication Technology) dan mampu bersaing di tingkat Internasional”*

Proses bisnis inti pada akademi telkom Jakarta diawali proses input calon mahasiswa baru setelah proses seleksi barulah proses belajar-mengajar. Unit yang berperan pada proses ini adalah Program studi, Bidang Kemahasiswaan, Bidang Penelitian-Pengabdian kepada masyarakat. Untuk proses pendukung pada bidang Administrasi Umum, sedangkan proses kontrol oleh bidang Penjaminan Mutu. Agar dapat memahami bagaimana proses bisnis di Akademi Telkom Jakarta berikut peta Peta Proses Bisnisnya (gambar 4.1)



Gambar 4.1 Proses bisnis Akademi Telkom Jakarta  
 Sumber: Akademi Telkom Jakarta<sup>[vi]</sup>

4.2 Hasil Gap Analysis

4.2.1 Perhitungan gap analysis

Hasil perhitungan gap analysis implementasi ISO 21001 di Akademi Telkom Jakarta sebagai berikut:

Tabel 4.1 hasil skor gap analysis

Klausul	Responden								Skor maksimal
	Direktur	Wadir 1	Wadir 2	Admini strasi Umum	Akade mik	Program Studi	Kemaha siswaan	PMB & HUmas	
4	46	42	51	40	48	42	54	47	55
5	68	60	72	60	68	60	77	68	80
6	41	44	47	38	43	44	48	41	50
7	215	258	264	210	258	261	194	247	290
8	164	193	193	158	197	185	166	180	220
9	28	34	32	25	30	34	34	30	35
10	12	14	14	12	14	15	15	13	15

Tabel 4.2 Persentase hasil penilaian tiap klausul

Klausul	Persentase (%)
4. Konteks Organisasi	84.09
5. Kepemimpinan	83.28
6. Perencanaan	86.50
7. Pendukung	82.20
8. Operasional	81.59
9. Evaluasi Kinerja	88.21
10. Perbaikan	90.83
Rata-rata total	85.24

4.2.2 Analisa hasil checklist klausul

- 1) Konteks organisasi: Analisa konteks organisasi secara umum mendapat nilai sebesar 84.09%. Sub klausul mengenai pemahaman organisasi, kebutuhan pihak yang bekepentingan, lingkup sistem mutu dan proses manajemen mutu dapat diterapkan dengan baik untuk level top manajemen. Sedangkan level manajemen dibawahnya belum menentukan faktor eksternal dan internal dalam bisnis prosesnya.
- 2) Kepemimpinan: Klausul kepemimpinan ISO 21001 mendapat nilai 83,28% lebih kecil 1 point dari klausul 4. Ini karena terdapat isu yang belum disentuh oleh pihak manajemen seperti mahasiswa berkebutuhan khusus. Sedangkan tanggungjawab social telah dijalankan dengan sangat baik melalui program pengabdian kepada masyarakat. Penerapan sistem manajemen mutu adalah keputusan strategis, membutuhkan banyak sumberdaya Tanpa komitmen dan kepemimpinan dari pihak manajemen, akan sulit bagi sistem manajemen mutu untuk dapat berjalan dengan efektif.
- 3) Perencanaan: Kesiapan implementasi dari klausul ini mendapat nilai 86,50%. Walaupun nilai cukup tinggi, akan tetapi analisa peluang belum dilakukan dengan baik, hanya analisa resiko yang telah dijalankan. Karena klausul perencanaan didalamnya berisikan tentang manajemen risiko yang berfungsi sebagai pintu masuk ke dalam sistem mutu Pendidikan secara keseluruhan.
- 4) Pendukung: Klausul 7 pada ISO 21001 lebih diuraikan dan lebih detail dari versi ISO 9001. Secara keseluruhan analisis kesenjangan yang dilakukan pada klausul 7, akademi telkom Jakarta menghasilkan nilai 82,20%. Karenanya akan dijelaskan dalam sub klausul sebagai berikut:  
 Klausul sumberdaya: Akademi Telkom Jakarta belum sepenuhnya menyediakan sumberdaya yang diperlukan sebagai prasyarat sistem mutu Pendidikan. Peninjauan secara berkala sumber belajar mahasiswa dan dosen juga belum dilakukan. Sedangkan, fasilitas mengajar dan belajar sudah cukup memadai dengan catatan fasilitas/software laboratorium perlu diperbaharui.

Kompetensi: Akademi Telkom Jakarta telah mengkomunikasikan ke semua SDM agar memiliki kesadaran terhadap sistem mutu. Juga telah menyediakan wadah untuk meningkatkan kompetensi yang diperlukan untuk efektifitas sistem mutu. Tapi perlu dibuat rencana peningkatan kompetensi staff yang jelas.

Komunikasi: Kesiapan pada sub klausul ini sudah dilaksanakan dengan baik. Dilihat dengan adanya pengaturan komunikasi seluruh civitas akademika telah diterapkan secara konsisten.

Informasi Terdokumentasi: Informasi terdokumentasi yang dimiliki telah memenuhi persyaratan. Catatan perlu perapihan dalam pemeliharaan rekaman.

- 5) Operasional: Pendekatan pada klausul 8 ini khusus proses Pendidikan dan layanan dijalankan dengan pendekatan proses. Nilai yang diperoleh adalah 81, 59%, nilai yang paling kecil dibanding klausul yang lain. Maka untuk melihat gambaran secara utuh akan dibahas pada sub klausul sebagai berikut:

Rencana operasi & Kontrol: Akatel telah menunjukkan perencanaan desain proses Pendidikan termasuk luaran Pendidikan. Yang belum diakomodir ialah untuk mahasiswa berkebutuhan khusus. Persyaratan untuk produk Pendidikan dan layanan: secara umum Akademi Telkom Jakarta telah menjalankan subklausul ini dengan baik, akan tetapi ada beberapa point yang dijalankan belum konsisten. Point yang perlu diperhatikan antara lain Analisa hasil dan kebutuhan pihak penerima manfaat dari penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Desain dan pengembangan produk pendidikan dan layanan: kurikulum yang digunakan telah memenuhi persyaratan dari klausul ini.

Kontrol proses produk dan layanan yang disediakan pihak eksternal: sub klausul 8.4 telah diterapkan secara konsisten dengan catatan perlu analisa lebih terhadap evaluasi dokumen yang ada. Produk Pendidikan dan layanan yang diberikan: perkuliahan dan pelayanan telah dijalankan dengan baik. Yang perlu diperhatikan pada point 8.5.5 yang berkaitan dengan informasi data mahasiswa. Persiapan kelulusan dan tracer alumni: persiapan kelulusan telah memenuhi persyaratan dari subklausul ini. Sedangkan tracer alumni belum sepenuhnya dianalisa dengan baik.

- 6) Evaluasi kinerja: Analisis kesenjangan pada klausul evaluasi kinerja mendapat nilai sebesar 88,21%. Nilai ini menandakan pengelolaan evaluasi sudah dijalankan dengan baik.
- 7) Perbaikan: analisis pada klausul ini mendapat nilai paling tinggi yaitu 90%. Walaupun dengan nilai tinggi yang perlu diperhatikan adalah evaluasi terhadap perbaikan/koreksi hendaknya juga melibatkan pihak lain yang berkepentingan.

#### 4.2.3 Analisis kesiapan penerapan ISO 21001:2018 di Akademi Telkom Jakarta

Kebijakan akademi telkom Jakarta untuk penerapan ISO 21001:2018 khusus untuk pengelolaan organisasi Pendidikan diharapkan dapat memberikan Pendidikan yang berkualitas. Walaupun sekarang telah menjalankan ISO 9001:2015, tetapi dalam praktiknya penerapan ISO 21001:2018 memiliki beberapa perbedaan. Akademi telkom Jakarta belum sepenuhnya memenuhi persyaratan-persyaratan yang muncul dari perbedaan standar tersebut. Berikut rekomendasi untuk perbaikan untuk kesiapan sertifikasi ISO 21001:2018.

- 1) Klausul 4: a) Melakukan penetrasi terhadap isu eksternal dan internal ke level unit. b) Proses bisnis perlu diperbaharui karena belum mengakomodir unit SISFO dan LPPM.
- 2) Klausul 5: perlu kebijakan dari manajemen tentang pemenuhan terhadap persyaratan untuk mahasiswa berkebutuhan khusus.
- 3) Klausul 6: a) mitigasi risiko harus berdasarkan proses disetiap unit dan sampai level individu. b) menambahkan analisis peluang pada mitigasi risiko. c)
- 4) Klausul 7: a) melakukan evaluasi secara berkala terhadap sumber belajar mahasiswa dan dosen. b) perlu penambahan prosedur keamanan data dan perlindungan, manajemen perubahan, checklist perawatan software/hardware, sebagai informasi terdokumentasi yang rapi dan mudah untuk diakses.
- 5) Klausul 8: a) Memenuhi subklausul 8.1.3 tentang menunjukkan fleksibilitas untuk mendukung mahasiswa berkebutuhan khusus yang belum dilakukan. b) survei kepuasan mahasiswa perlu dilakukan dengan terencana.

- 6) Klausul 9: Perlu perhatian intents terkait subklausul 9.3.3
- 7) Klausul 10: Perlu perbaikan prosedur manajemen perubahan.

#### 4.3 Hasil dan analisa *Interactive model*

- 1) Fokus pada peserta didik dan penerima manfaat lainnya,  
Akademi Telkom Jakarta sangat memperhatikan pemenuhan persyaratan mahasiswa. Hal ini terlihat dari melibatkan mahasiswa pada proses pembelajaran aktif. Breakdown layanan perkuliahan dengan runut serta mahasiswa dapat memilih waktu kuliahnya sendiri. Sedangkan penerima manfaat lainnya juga menjadi fokus perhatian. Untuk dunia Industri dilibatkan dalam penyusunan kurikulum karena merekalah yang akan menerima lulusan mahasiswa, sehingga *gap* antara kebutuhan skill dunia kerja dan perkuliahan bisa dikurangi. Pemerintah dalam hal ini adalah kementerian Pendidikan Tinggi, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, dan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. Akademi Telkom Jakarta telah mendapat akreditasi B, artinya telah memenuhi persyaratan dari pemerintah. Sedangkan dosen dan tenaga kependidikan telah kolaboratif dengan disediakan fasilitas ruang bersama. Perhatian Intitusi juga mencakup memberikan pelatihan kepada staf dalam pelayanan kepada mahasiswa.
- 2) Kepemimpinan visioner,  
Pimpinan akademi Telkom Jakarta telah menetapkan dan mengkomunikasikan visi, misi institusi serta melibatkan civitas akademika untuk menyelaraskan strategi, kebijakan, proses dan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Setiap kegiatan dalam proses bisnis memiliki standar yang harus diatuhi oleh semua unit. Dalam hal ini pimpinan tidak secara langsung memantau proses bisnis yang dijalankan. Padahal pemenuhan target yang terdapat pada standar tidak selalu tercapai. Karena kepedulian terhadap sistem mutu hanya bertumpu pada unit yang menangani sistem mutu
- 3) Keterlibatan Orang,  
Keterlibatan orang dalam hal ini adalah bagaimana organisasi dapat memberdayakan semua orang dan memberikan pengakuan serta penghormatan atas pencapaian. Akademi telkom Jakarta juga telah memfasilitasi semua orang untuk peningkatan kompetensi. Walaupun untuk pemahaman tujuan organisasi dan kerjasama antar unit perlu diperhatikan kembali. Komunikasi internal antar unit dan antar individu belum terbangun secara kondusif.
- 4) Pendekatan Proses,  
Akademi Telkom Jakarta belum sepenuhnya menerapkan prinsip ini. Meski telah memiliki bisnis proses yang lengkap, pengelolaan proses yang berkaitan antar unit sebagai sebuah sistem belum efektif dan efisien. Pendekatan proses belum menjadi dasar penentuan risiko di setiap unit.
- 5) Peningkatan,  
Prinsip ini selain untuk mempertahankan kinerja yang baik, juga bagaimana organisasi mampu menyesuaikan perubahan kondisi internal dan eksternal sebagai peluang baru. Akademi Telkom Jakarta telah mampu menunjukkan pengelolaan perbaikan yang dilakukan dengan mengembangkan proses perbaikan pada setiap level unit.
- 6) Keputusan Berbasis Bukti,  
Keputusan yang diambil pada sebuah kebijakan telah dilakukan berdasarkan pada analisis dan evaluasi data informasi. Pada Akademi Telkom Jakarta sebagai ukuran kinerja yang dapat dianalisa terdapat pada satuan kinerja Individu (SKI). Untuk kinerja organisasi secara umum terdapat pada Kontrak Manajemen (KM).
- 7) Manajemen Hubungan,  
Pengelolaan hubungan organisasi dengan pihak yang berkepentingan belum secara konsisten dilakukan. Seperti belum ditentukannya prioritas hubungan yang perlu dikelola, umpan balik dari pengguna alumni masih sedikit dan belum menjadi fokus yang diperhatikan.
- 8) Tanggungjawab Sosial,  
Akademi Telkom Jakarta telah melakukan tanggungjawab social yang sangat baik. Kegiatan ini sebagai salah satu Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pengabdian kepada masyarakat. Pengabdian kepada masyarakat menjadi program prioritas dan direncanakan secara berkelanjutan.
- 9) Kemudahan untuk Akses dan Kewajaran,  
Prinsip ini memastikan bahwa akademi telkom Jakarta bersifat terbuka, transparan dan akuntabel kepada mahasiswa maupun pihak lain yang menerima manfaat dari jasa yang diberikan. Mahasiswa

memiliki akses ke seluruh fasilitas layanan Pendidikan di lingkungan kampus dan mereka juga dapat berpartisipasi dalam keputusan institusi yang akan diambil.

10) Perilaku etis dalam pendidikan,

Prinsip perilaku etis dalam Pendidikan di akademi telkom Jakarta dapat dilihat dari Senat Akademik. Senat akademik memiliki wewenang dalam pengawasan penyelenggaraan Pendidikan oleh pihak manajemen. Semua pihak diperlakukan dengan adil dan kegiatan dilakukan berdasarkan profesionalitas. Karena lingkup masih satu jurusan Langkah-langkah organisasi untuk menghindari konflik kepentingan, perilaku etis, korupsi dapat ditangani dengan baik. Namun perlu peningkatan kesadaran untuk semua orang agar perilaku etis dalam Pendidikan menjadi sebuah hal yang sangat diperhatikan.

11) Keamanan Data dan Perlindungan.

Akademi telkom Jakarta dalam proses Pendidikan dan pelayanannya telah menggunakan sistem online. Unit yang memiliki kontrol atas penggunaan data adalah unit Sistem Informasi (SISFO). Unit SISFO memastikan bahwa data mahasiswa dan pihak penerima manfaat telah dijaga kerahasiaannya. Kebijakan mengenai privasi dan keamanan data serta cara untuk menghindari potensi ancaman terhadap keamanan data telah dibuat untuk semua orang

## V. KESIMPULAN

Sistem manajemen mutu ISO 21001:2018 untuk organisasi Pendidikan yang akan diterapkan di Akademi Telkom Jakarta menunjukkan kesiapan yang baik. menurut perhitungan persentase analisis kesiapan dengan menggunakan *Gap analysis* mendapat nilai rata-rata sebesar 85,24%. Artinya Akademi telkom Jakarta termasuk dalam range perhitungan siap melakukan sertifikasi. Sedangkan pada proses pelaksanaan masih belum konsisten, artinya masih perlu perbaikan yang tidak signifikan.

Perbaikan melingkupi pemenuhan klausul dan sebelas prinsip ISO 21001:2018. Pertama pemenuhan klausul, perbedaan yang tidak signifikan dengan ISO 9001:2015 menjadi landasan dalam penerapan Sistem mutu ISO untuk Pendidikan. Sehingga Pengelolaan pendidikan dapat dijalankan dengan baik. Klausul yang menjadi fokus perhatian adalah klausul 6, 7 dan 8. Karena dalam penerapannya masih belum konsisten. Penerapan sistem manajemen mutu pendidikan di akademi Telkom Jakarta selain ISO juga didukung oleh beberapa faktor, antara lain: 1) Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI); 2) Badan akreditasi nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) oleh pemerintah. Dari ketiga standar ini bisa dilakukan penyesuaian sistem mutu Pendidikan menjadi sebuah sistem manajemen Pendidikan yang berkualitas.

Kedua penerapan prinsip ISO 21001:2018, jika dibandingkan dengan ISO 9001:2015 maka prinsip-prinsip di ISO 21001:2018 terdapat kesamaan yaitu prinsip pertama sampai dengan prinsip ke tujuh. Sedangkan prinsip ke delapan sampai ke sebelas merupakan prinsip yang berupaya untuk peningkatan kinerja dan mendorong efektivitas dalam pengelolaannya. Prinsip yang belum sepenuhnya di jalankan dengan baik adalah prinsip tiga yaitu keterlibatan orang dan prinsip ke-empat tentang pendekatan proses

#### REFERENCES

- [1] Wibisono, Eric (2018) *The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it*. Proceeding of 11th International Seminar on Industrial Engineering and Management. pp. 66-73. ISSN 1978-774X
- [2] International Organization for Standardization. "About Us", dari iso.org.
- [3] Lexy, J. Moleong. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [4] Given, Lisa M. (editor). 2008. *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- [5] Winkel, W. S. 1991. *Bimbingan dan Ko*
- [5] Sutopo, Hibertus. (1998). *Pengantar Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar Teoritis dan Praktis*. Surakarta. UNS Press.
- [6] Akademi Telkom Jakarta. (2017). *Manual Sistem Manajemen Mutu*. Jakarta