

ABSTRAKSI

Institut Teknologi Telkom merupakan perguruan tinggi swasta yang didirikan sejak tahun 2007 ditujukan untuk pengembangan lembaga dan pengembangan ilmu pendidikan dalam bidang ICT. ISO 9001:2008 merupakan standar mutu yang sudah diimplementasikan oleh IT Telkom. IT Telkom dalam penyelenggaraannya tidak terlepas dari upaya peningkatan penjaminan mutu yang menjadi tanggung jawab IT Telkom kepada publik/*stakeholder* atas layanan yang diberikan dan sudah menjadi keharusan karena disesuaikan dengan UU No.23 dan PP No.19 tentang Sistem Pendidikan.

Dalam merancang Sistem Manajemen Mutu IT Telkom, digunakan beberapa data, antara lain data kondisi existing, data benchmarking organisasi lain yaitu PT.Telkom KANDATEL-Jember , klausul ISO 9001:2008 dan *Malcolm Baldrige For Performance Excellence (MBPE)* 2011-2012. Data tersebut dipergunakan untuk analisis integrasi ISO 9001:2008 dan *Malcolm Baldrige For Performance Excellence (MBPE)* 2011-2012 dan analisis benchmarking yang disesuaikan dengan IT Telkom. Analisis *Gap Requirement* ISO 9001:2008 dan *Malcolm Baldrige For Performance Excellence (MBPE)* 2011-2012 kategori 6 , dilakukan dengan mengintegrasikan requirement untuk penyempurnaan SMM IT Telkom. Analisis *benchmarking* dilakukan dengan membandingkan Sistem Manajemen Mutu IT Telkom dengan Sistem Manajemen Mutu organisasi *benchmarking* yaitu PT.Telkom KANDATEL-Jember.

Hasil dari penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu : (1) Identifikasi *requirements* hasil integrasi *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* 2011-2012 dan ISO 9001:2008 untuk mendapatkan kesesuaian kategori 6 *Malcolm Baldrige for Performance Excellence* 2011-2012 dan klausul ISO 9001:2008 dan (2) Rancangan Sistem Manajemen Mutu IT Telkom berdasarkan integrasi *Requirement* ISO 9001:2008 dan *Malcolm Baldrige For Performance Excellence (MBPE)* 2011-2012 kategori 6. Hasil rancangan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk peningkatan SMM IT Telkom.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Mutu, *Bechmarking*, ISO 9001:2008, *MBPE*