

## ABSTRAK

Abstrak– Standar ISO 29994:2021 merupakan dokumen yang berisi persyaratan khusus untuk layanan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) yang dimana tidak tercantum pada ISO 29993:2017. Universitas Telkom telah menjalankan PJJ pada Program Studi S1 PJJ Informatika dengan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yaitu Direktorat Pascasarjana and *Advanced Learning* (PSAL). Namun, belum menerapkan standar ISO 29994:2021 klausul 10-14, dengan menggunakan rangkaian aktivitas dari lima fase pada COBIT 2019 Implementation maka dapat dilakukan penilaian kondisi terkini dari penerapan manajemen PJJ dengan melihat persyaratan yang tertulis pada dokumen ISO 29994:2021 sehingga akan didapatkan kesenjangan yang ada. Hasilnya masih terdapat persyaratan dari ISO 29994:2021 klausul 10-14 yang belum terpenuhi. Analisis dan identifikasi potensial peningkatan dilakukan untuk membentuk solusi. Kemudian, rekomendasi solusi lengkap dengan urutan prioritas serta langkah kerjanya diberikan demi mengatasi kesenjangan yang ada dan sebagai pemenuhan persyaratan ISO 29994:2021 klausul 10-14. Diharapkan rekomendasi solusi ini bisa terus dikembangkan dan diimplementasikan secara nyata serta bisa menjadi acuan bagi Universitas Telkom dalam melakukan sertifikasi ISO 29994:2021.

Kata Kunci : Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ), ISO 29994:2021, Klausul, dan Sertifikasi