**2.1 Sistem Tata Pamong**

Tata Pamong pada PSHP merupakan penataan struktur dan fungsi penyelenggaraan pengelolaan lembaga yang telah berdasarkan pada prinsip efisiensi, produktivitas, rentang kendali, pengawasan dan tanggung jawab organisasi terhadap pemangku kepentingan. Tata pamong PSHP ini juga telah memenuhi prinsip-prinsip *good university governance*, dimana prinsip-prinsip tersebut yang menjamin terselenggaranya praktek-praktek yang baik dari pimpinan dan semua personalia untuk menjalankan organisasi secara profesional.

Sistem tata pamong di PSHP telah didesain untuk mewujudkan visi, melaksanakan misi, mencapai tujuan dan melaksanakan strategi pencapaian sasaran PSHP. Lima pilar utama dalam sistem tata pamong PSHP, yaitu: 1) kredibel, 2) transparan, 3) akuntabel, 4) tanggung jawab dan 5) adil. Penjelasan dari kelima pilar tersebut, adalah:

1. **Kredibel**, bermakna PSHP merupakan lembaga pendidikan sarjana yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Bukti adanya kredibilitas dari sistem tata pamong PSHP, adalah:
2. Dosen yang kompeten, lulusan Universitas dalam dan luar negeri.
3. Sistem penetapan Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi yang berlaku pada PSHP mengacu pada mekanisme penunjukan oleh Dekan FIA-UB yang dituangkan dalam SK Dekan FIA-UB No 137 Tahun 2014 dan SK Rektor-UB No 207 Tahun 2014 yang kemudian disetujui oleh senat Fakultas yang didasarkan atas potensi individu yang mencakup: kompetensi secara akademis, kredibilitas, tanggung jawab dan integritas. (**Lampiran 2.1**)
4. PSHP sangat kredibel karena dipimpin oleh Ketua Program Studi yang memiliki *high performance*.
5. PSHP dipercaya oleh Kementerian Pariwisata untuk memberikan masukan tata keloka pada DMO Bromo Tengger Semeru (**Lampiran 2.2**).
6. **Transparan,** bermakna PSHP merupakan Program Studi dengan sistem pengelolaan yang memungkinkan dan memberi kesempatan dosen PSHP untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya publik. Bukti adanya pengelolaan PSHP yang transparan, yaitu dengan adanya pertemuan yang secara rutin dilaksanakan oleh PSHP, yang mendiskusikan mengenai: a) keterbukaan dalam rekruitmen dosen, b) keterbukaan dalam rekruitmen mahasiswa, c) keterbukaan dalam pengelolaan sumber daya, d) pengelolaan akademik yang terbuka dan bertanggung jawab, dan e) forum musyawarah secara periodik untuk melakukan *monitoring*, evaluasi dan curah pendapat (**Lampiran 2.3**).
7. **Akuntabel,** bermakna pengelolaan PSHP dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan non-akademik, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Akuntabilitas akademik dicapai dengan penilaian eksternal dari Auditor Mutu Akademik dalam Program Audit Internal Mutu Akademik (AIMA). Program audit dikoordinasikan oleh Pusat Jaminan Mutu (PJM) Universitas Brawijaya bersama Gugus Jaminan Mutu (GJM) di tingkat fakultas (FIA) dan Unit Jaminan Mutu (UJM) di tingkat PSHP. Standar pengelolaan PSHP juga mengikuti Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2008. Secara kelembagaan, UB telah bersertifikasi ISO 9001:2008.

b. Akuntabilitas non akademik (keuangan) diawasi secara internal oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI) UB. Kemudian, secara operasional, Ketua Program Studi melakukan kegiatan sistem penjaminan mutu akademik.

Bukti pengakuan bahwa pengelolaan PSHP telah dijalankan menurut prinsip akuntabilitas, dijelaskan dalam **Lampiran 2.4**.

1. **Responsibel/tanggung jawab**, bermakna PSHP mempunyai tanggung jawab kepada Tuhan Yang Maha Esa, umat manusia, masyarakat, bangsa dan Negara untuk bekerja sebaik-baiknya. Tanggung jawab ini dilakukan antara lain dengan cara:
2. Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat), yang dilakukan secara berkelanjutan dan selalu di adakan evaluasi untuk dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan, sehingga tercapai peningkatan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi, baik secara kuantitas dan kualitas.
3. Tersedianya pedoman perilaku/kode etik bagi dosen, berdasarkan Peraturan Senat Universitas Brawijaya dan Peraturan kode etik dosen yang di lingkungan FIA-UB (**Lampiran 2.5**).
4. Tersedianya pedoman perilaku/kode etik bagi mahasiswa berdasarkan Peraturan Rektor UB (**Lampiran 2.6**).
5. Tersedianya pedoman perilaku/kode etik bagi tenaga penunjang akademik berdasarkan Keputusan Rektor UB (**Lampiran 2.7**).
6. Tersedianya pedoman kode etik akademis (**Lampiran 2.8**).
7. Tersedianya buku pedoman akademis (**Lampiran 2.9**).
8. **Adil,** bermakna segenap aspek akademik dan non-akademik telah dikelola sebaik-baiknya secara selaras, serasi dan seimbang. Keadilan yang dikembangkan di PSHP adalah keadilan yang obyektif menurut peraturan perundangan yang berlaku. Atas perihal yang belum diatur dalam peraturan perundangan, Ketua PSHP mengupayakan sejauh mungkin untuk mendasarkannya pada itikat baik. Keadilan dalam pengelolaan dilaksanakan dengan cara:
9. Perencanaan, implementasi dan evaluasi kegiatan mengacu pada peraturan yang berlaku.
10. Musyawarah untuk mufakat dengan semangat kekeluargaan atas manajemen operasional program studi.
11. Pengaturan dosen PSHP dalam hal:
12. *Staffing* untuk menentukan tenaga pengajar dengan mempertimbangkan kompetensi dan beban kerja dosen yang bersangkutan.
13. Pembimbing magang dan skripsi dengan mempertimbangkan kompetensi dan beban kerja dosen yang bersangkutan. Terkait dengan pembimbingan magang dan skripsi, mahasiswa diberikan kesempatan untuk memilih tema sesuai dengan minat mahasiswa.
14. Program studi lanjut dan pengembangan Sumber Daya Manusia dilakukan dengan prinsip keterbukaan dan keadilan.

**2.2 Kepemimpinan**

Untuk mewujudkan visi, melaksanakan misi, mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, pimpinan di PSHP selalu memberikan arahan, motivasi, dan inspirasi bagi seluruh sivitas akademika. Kepemimpinan dalam PSHP juga didasarkan pada: a) Struktur Organisasi dan Tata Kerja [SOTK], b) strategi yang tertuang dalam Renstra FIA-UB [**Lampiran 2.10]**, dan c) regulasi lainnya, sehingga pimpinan PSHP dapat mengambil keputusan dengan tepat, cepat, dan tidak melanggar kaidah-kaidah yang telah disepakati.

Berikut ini merupakan struktur organisasi dari PSHP.

**Jurusan**

**Administrasi Bisnis**

Ketua PS Hospitality dan Pariwisata

Sekretaris PS Hospitality dan Pariwisata

Kelompok

Pengajar

Tenaga Kependidikan PS Hospitality dan Pariwisata

Kepala

Laboratorium

UJM

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PS Ilmu Administrasi Bisnis

Keterangan :

 = Garis Komando

 = Garis Koordinasi

Perincian tugas pokok dari masing-masing personel yang ada di dalam struktur organisasi PSHP, adalah:

1. Ketua PSHP (KPSHP)

Rincian tugas dari KPSHP adalah:

a. Mengimplementasikan program kerja fakultas yang menjadi tanggung jawab unit PSHP.

b. Menyusun, melaksanakan dan memonitoring kegiatan proses belajar mengajar (PBM) sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

c. Mengendalikan dan mendistribusikan beban tenaga pendidik dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

d. Menyusun laporan-laporan kegiatan bulanan, semesteran dan tahunan.

e. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang akan diselenggarakan PSHP.

f. Membina dan mengembangkan dasar (*basic practice*) dan praktikum mahasiswa sesuai dengan kajian di PSHP.

g. Mengkoordinasi pengembangan bahan-bahan pendukung proses belajar mengajar.

h. Mengkoordinasikan dan mengembangkan kegiatan diseminasi hasil-hasil penelitian dan pengabdian dalam bentuk jurnal ilmiah, seminar ilmiah dan lain-lain.

2. Sekretaris PSHP

Rincian tugas dari Sekretaris PSHP adalah:

a. Membantu pelaksanaan tugas-tugas KPSHP dalam bidang administrasi dan pengelolaan data di tingkat PS.

b. Mewakili KPSHP menjalankan tugas dan tanggung jawabnya bila berhalangan.

c. Bersama dengan KPSHP bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan.

3. Kepala Laboratorium

Dalam struktur organisasi, fungsi laboratorium sebagai sarana praktikum mahasiswa secara struktural ada dibawah kewenangan Jurusan Administrasi Bisnis.Walaupun demikian, PSHP melakukan sinergi dengan Jurusan Administrasi Bisnis untuk menggerakkan laboratorium supaya sesuai dengan fungsinya. Laboratorium dibawah Jurusan Administrasi Bisnis, juga melakukan koordinasi dengan PSHP untuk menentukan muatan praktikum yang berkorelasi dengan mata kuliah yang dikembangkan oleh PSHP. Untuk kegiatan operasionalisasi sehari-hari, laboratorium dijalankan oleh seorang Kepala Laboratorium yang dibantu oleh seorang Sekretaris Laboratorium. Rincian tugas dari Kepala Laboratorium adalah:

a. Merencanakan program kerja di laboratorium, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

b. Menyusun standar baku prosedur pelaksanaan praktikum dibidang Administrasi Bisnis, baik dosen maupun mahasiswa.

c. Merancang anggaranoperasional untuk setiap pelaksanaan program kerja di lingkup laboratorium.

d. Mengkoordinasikan pelaksanaan program kerja pada pihak yang terkait, baik di internal maupun di eksternal organisasi.

e. Memfasilitasi pelaksanaan praktikum dibidang administrasi bisnis, baik dosen maupun mahasiswa.

f. Memberikan informasi dan pengarahan mengenai pelaksanaan penelitian, pengkajian, dan pengembangan bidang administrasi bisnis, baik dosen maupun mahasiswa.

g. Mengendalikan pelaksanaan penelitian, pengkajian, dan pengembangan bidang administrasi bisnis, baik dosen maupun mahasiswa.

h. Mengevaluasi pelaksanaan penelitian, pengkajian, dan pengembangan, di bidang administrasi bisnis baik dosen maupun mahasiswa.

i. Menyusun laporan secara berkala mengenai pelaksanaan penelitian pengkajian, dan pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis, baik dosen maupun mahasiswa.

4. Unit Jaminan Mutu (UJM)

UJM mempunyai peran didalam penyelenggaraan penjaminan mutu (*quality assurance*) dalam penyelenggaraan pendidikan pada PSHP. Rincian tugas dari UJM adalah:

a. Menjamin Mutu pelaksanaan Proses Belajar Mengajar

b. Melakukan umpan balik dari dosen mengenai pelaksanaan proses belajar mengajar.

c. Melakukan umpan balik dari mahasiswa mengenai pelaksanaan proses belajar mengajar.

d. Melakukan umpan balik dari alumni mengenai kesesuaian kurikulum.

e. Melakukan umpan balik dari para pengguna tentang para alumni.

f. Membuat manual prosedur.

g. Membuat standar mutu.

Kepemimpinan dengan karakteristik di atas, dilakukan secara kolegial dan sinergis antara: Dekan, Pembantu Dekan, Ketua dan Sekretaris Jurusan, Ketua Program Studi S1, Ketua Program Magister, dan Ketua Program Doktor, yang mempunyai tugas memimpin pelaksanaan Tri Dharma (pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat), dan pembinaan sivitas akademika. Selama ini kepemimpinan di PSHP telah memenuhi persyaratan sebagai: a) kepemimpinan operasional, b) kepemimpinan organisasional, dan c) kepemimpinan publik. Masing-masing karakteristik kepemimpinan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kepemimpinan operasional**

Pemimpin PSHP mempunyai kemampuan untuk melakukan koordinasi dengan berbagai pihak, seperti: a) Rektorat UB, b) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, c) Pusat Jaminan Mutu, d) Dekanat FIA-UB, e) komunitas dosen, dan f) Himpunan Mahasiswa. Berbagai koordinasi yang dilakukan oleh Pemimpin PSHP, antara lain:

a. Rektorat UB: Pemimpin PSHP berkoordinasi dengan Rektorat UB didalam melaksanakan semua kebijakan dan peraturan dari Rektorat UB.

b. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM): Pemimpin PSHP berkoordinasi dengan LPPM di dalam: pengajuan dan evaluasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

c. Pusat Jaminan Mutu (PJM): Ketua PSHP berkoordinasi dengan PJM untuk melaksanakan standar mutu yang telah ditetapkan oleh UB. Ketua KPSHP memerlukan koordinasi dengan PJM untuk dapat menerjemahkan strategi kedalam SOP. Ketua PSHP juga berkoordinasi dengan UJM dan GJM untuk dapat melaksanakan standar mutu sesuai dengan sasaran yang diharapkan.

d. Dekanat FIA-UB: Ketua PSHP berkoordinasi dengan Dekanat FIA-UB didalam melaksanakan semua kebijakan dan peraturan dari Dekanat FIA-UB.

e. Komunitas dosen: Ketua PSHP berkoordinasi dengan komunitas dosen di dalam menentukan: a) staffing pengajaran, b) pembaharuan kurikulum, c) penyusunan RPKPS, dan d) pelaksanaan kegiatan prodi.

f. Himpunan Mahasiswa: Ketua PSHP berkoordinasi dengan Himpunan Mahasiswa di dalam: a) pembentukan panitia bersama antara dosen dan mahasiswa, b) sosialisasi visi dan misi prodi, dan c) sosialisasi akademik.

1. **Kepemimpinan organisasional**

Ketua PSHP mempunyai kemampuan untuk melaksanakan perannya di dalam menjalankan organisasi. Bukti dari Ketua PSHP di dalam menjalankan organisasi, antara lain:

a. Ketua PSHP memahami dan mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tata kerja organisasi yang telah ditetapkan, yang tercermin dari kredibilitas, prestasi, dan inovasi yang telah dicapai oleh PSHP**.**

b. Ketua PSHP mampu melakukan koordinasi dengan fungsi organisasi lainnya, seperti: Rektorat UB, Dekanat FIA-UB, Jurusan Administrasi Bisnis FIA-UB dan Prodi yang lainnya.

1. **Kepemimpinan Publik**

Kepemimpinan publik merupakan kemampuan dari suatu kepemimpinan, dimana kepemimpinannya dipercaya oleh masyarakat, sebagai pemimpin yang memiliki kredibilitas dan prestasi. Bukti kepemimpinan publik pada Ketua PSHP, adalah sebagai berikut:

a. FIA-UB dan PSHP telah berhasil menjalin kerjasama kemitraan dengan berbagai Institusi Pemerintah dan Swasta, baik di dalam maupun di luar negeri. Kerjasama dengan Universitas Luar Negeri di antaranya dengan *Instituto Nacional Da Administracao Publica Timor Leste*, *Burapha University Thailand, Prince of Songkla University Thailand* dan akan menjalin kerjasama dengan *Singapore Polytechnic* melalui fasilitasi mekanisme *seat-in student*. Beberapa kerjasama yang telah dibuat oleh FIA-UB dan PSHP dengan Perguruan Tinggi di luar negeri, dijelaskan dalam **Lampiran 2.11**.

b. PSHP telah menjadi rujukan Fakultas lain dalam pengembangan kurikulum dan pengembangan dosen dari beberapa Perguruan Tinggi lain yang mempunyai Program Studi S1 Pariwisata, seperti: a) Universitas Pancasila, dan b) Universitas Gadjah Mada (**Lampiran 2.12**).

Selain beberapa karakteristik kepemimpinan di atas, kepemimpinan di PSHP juga mencerminkan figur yang memiliki karakter sebagai berikut:

1. ***Visioner****,* merupakan karakter pemimpin yang memiliki pandangan bahwa PSHP di masa depan menjadi *center of excellent* di bidang Ilmu Hospitality dan Pariwisata pada level nasional maupun internasional. Awal berdirinya PSHP di tahun 2011, ketua PSHP dijabat oleh Dr. Djamhur Hamid, DIP.BUS, M.Si, dengan dibantu Sekretaris PSHP yang dijabat oleh Drs. Topowijono, M.Si. Estafet kepemimpinan selanjutnya dijabat oleh Yusri Abdillah, S.Sos, M.Si, Ph.D sebagai Ketua PSHP dan Ari Darmawan, Dr. SAB. MAB sebagai Sekretaris PSHP. Visi PSHP saat ini, telah berjalan pada jalur yang diinginkan. Visi PSHP di masa depan sebagai *center of excellent* di bidang Ilmu Hospitality dan Pariwisata pada level nasional, untuk saat ini masih belum tercapai. Walaupun demikian, saat ini kurilulum di PSHP saat ini dijadikan studi banding dari Program Sarjana (S1) Pariwisata dari Universitas Pancasila dan Universitas Gadkah Mada. Untuk kegiatan kerjasama tingkat nasional, PSHP telah bekerja sama dengan Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif di dalam membentuk tata kelola DMO Bromo Tengger Semeru. Untuk level internasional, PSHP belum dikenal secara internasional.
2. ***Demokratis,*** merupakan karakter pemimpin yang melibatkan pihak lain yaitu dosen tetap dalam pengambilan keputusan, serta bersedia menerima kritik dan saran di dalam merencanakan danmelaksanakan segala aktifitas yang berkaitan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
3. ***Transparan,*** merupakan karakter pemimpinyang selalu berpegang teguh pada prinsip keterbukaan, informatif dan akuntabel pada kegiatan pelaksanaan akademik.
4. ***Inovatif*,** merupakan karakter pemimpin yang selalu melakukan pengembangan dan terobosan-terobosan baru demi kemajuan FIA-UB dan PSHP, baik menyangkut sistem pengelolaan akademik, sistem pengelolaan kurikulum, pengembangan dosen, maupun pengembangan konsentrasi studi baru. Saat ini, PSHP berencana untuk membuat *mapping database* mengenai objek wisata di seluruh Indonesia.

**2.3 Sistem Pengelolaan**

Sistem pengelolaan PSHP mengacu pada pada struktur organisasi dan tata kelola (SOTK) yang telah disusun oleh UB dan FIA-UB. Sistem pengelolaan PSHP juga telah dilaksanakan dengan sangat efektif baik secara fungsional maupun operasional yang mencakup: perencanaan, pengorganisasian, pengembangan staf, pengarahan, dan pengawasan. Cakupan tersebut juga tertuang di dalam Rencana Strategis dan Rencana Operasional PSHP.

**2.3.1 Perencanaan**

Terdapat dua pola perencanaan pada PSHP, yaitu: a) perencanaan yang berorientasi pada waktu, dan b) perencanaan yang berorientasi pada aktifitas. Perencanaan dari PSHP yang berorientasi pada waktu, dijelaskan sebagai berikut:

1. Perencanaan yang berorientasi waktu jangka pendek

Perencanaan jangka pendek dari PSHP adalah perencanaan selama satu tahun, untuk menyusun rencana kerja anggaran dari berbagai program kerja yang berasal dari rencana strategis prodi.

2. Perencanaan yang berorientasi waktu jangka panjang

Perencanaan jangka panjang dari PSHP adalah perencanaan yang disusun berdasarkan pada:

a. Rencana strategis PSHP untuk tahun 2013-2017 dan rencana strategis UB pada tahun 2020.

b. Dinamika perkembangan tuntutan lingkungan masyarakat dan industri pariwisata yang semakin tidak terprediksi dan memiliki arah permasalahan global serta otonomi daerah di Indonesia, sehingga kurikulum Hospitality dan Pariwisata harus dirancang sedemikian rupa, supaya kurikulumnya dapat mengikuti dinamika dari lingkungan masyarakat dan industri pariwisata.

c. Peningkatan kualitas dari proses belajar mengajar, sehingga diperlukan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk dapat mewujudkan proses belajar mengajar yang berkualitas tinggi.

Di dalam proses perencanaan dan pengembangan jangka panjang tersebut, PSHP melibatkan seluruh sivitas akademika (dosen dan mahasiswa), dan tenaga kependidikan. Input yang dihimpun dalam penyusunan perencanaan jangka panjang PSHP diperoleh dari adanya berbagai rapat internal dosen dan kegiatan diskusi dengan mahasiswa. Perencanaan jangka panjang tersebut menghasilkan sebuah dokumen Renstra PSHP yang di arahkan pada hal-hal sebagai berikut:

a. Upaya peningkatan kualitas dosen, secara kontinyu akan tetap dilaksanakan program-program yang saat ini berjalan seperti studi lanjut dan *home stay*, atau bahkan *academic recharging,* serta mendatangkan dosen dari luar untuk mengajar di PSHP (*Visiting Academic* dari Perguruan Tinggi Luar Negeri*)*.

b. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana berupa penambahan dan peningkatan kenyamanan ruang kuliah maupun penambahan *bandwidth* Internet.

PSHP juga melakukan perencanaan yang berbasis aktivitas, yaitu perencanaan yang terkait dengan pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi dari pengelolaan PSHP. Perencanaan yang berbasis aktivitas ini disusun berdasarkan pada Rencana Strategi (Renstra) yang telah disusun. Rencana-rencana pengelolaan yang disusun berdasarkan Renstra, kemudian dilaksanakan oleh seluruh sivitas akademika, yang mencakup kegiatan: pengelolaan proses belajar mengajar, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, sumberdaya manusia, sarana& prasarana pendukung proses belajar mengajar, kegiatan kemahasiswaan & alumni, dan lain-lain. Ketua PSHP berperan untuk melakukan pengawasan demi terlaksananya setiap rencana kegiatan. Setiap kendala yang ada akan dievaluasi,supaya pelaksanaan program dapat diwujudkan.

**2.3.2 Pengorganisasian**

Pengorganisasian PSHP dilaksanakan sesuai dengan SOTK yang disusun oleh FIA-UB dan pelaksanaannya dilakukan secara sinergis oleh seluruh sivitas akademika. Secara operasional, pengorganisasian pada PSHP telah mengacu pada berbagai manual prosedur (**Lampiran 2.13**). Setiap implementasi kegiatan yang disusun dalam proposal dengan format baku, yang diajukan untuk mendapatkan persetujuan Ketua PSHP. Bila telah disetujui, maka dilanjutkan dengan pengajuan realisasi anggaran ke Dekan.

**2.3.3 Pengembangan Staf**

Sumber daya manusia (SDM) pada PSHP terdiri dari: dosen dan tenaga kependidikan. Secara organisasi, pengelolaan sumber daya tersebut merupakan tanggung jawab Fakultas, sedangkan pengelolaan secara fungsional merupakan tanggung jawab dari PSHP. Secara organisasional, bentuk pengelolaan SDM oleh Fakultas, dalam bentuk: absensi, cuti, gaji, tunjangan dan pensiun. Secara fungsional, bentuk pengelolaan SDM oleh PSHP, dalam bentuk: staffing pengajaran, alokasi beban mengajar dosen, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, kegiatan penunjang, dan pemetaan dosen yang sesuai dengan rencana strategis PSHP.

PSHP juga mengelola dosen tidak tetap pada prodi. Pada dasarnya, PSHP memiliki dua jenis dosen, yakni: dosen tetap dan dosen tidak tetap. Perbedaan dari keduanya adalah dosen tetap mempunyai beban untuk mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat, sedangkan dosen tidak tetap hanya mempunyai beban untuk mengajar. Untuk rekruitmen dosen tetap dan dosen tidak tetap tersebut, PSHP dapat mengusulkan kepada Fakultas, yang didasarkan pada kebutuhan, pengalaman dan kompetensi.Untuk menunjang pengembangan staf, PSHP menggunakan berbagai manual prosedur di tingkat Jurusan Administrasi Bisnis

**2.3.4 Mekanisme Pengarahan**

Mekanisme pengarahan pada PSHP secara khusus kepada staf pengajar PSHP, yakni dalam hal kegiatan yang terkait dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pembelajaran, Penelitian, dan Pengabdian kepada Masyarakat). Tujuan dari pengarahan tersebut adalah untuk meningkatkan motivasi dan progresivitas di dalam pengelolaan PSHP, sehingga pengarahan tersebut dapat digunakan untuk memproyeksikan pemetaab keahlian yang dibutuhkan. Ketua PSHP juga memberikan arahan kepada staf pengajar untuk menekuni bidang keahlian yang ditentukan. Mekanisme pengarahan yang telah dilakukan oleh PSHP, antara lain:

1. Pimpinan PSHP mengarahkan tenaga pengajar di PSHP melalui rapat yang diselenggarakan secara rutin
2. Pimpinan PSHP memberikan pengarahan kepada Ketua Pelaksana Kegiatan untuk pelaksanaan acara kegiatan rutin PSHP, dan selanjutnya Ketua Pelaksana Kegiatan melaporkan pertanggungjawaban dari pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan.
3. Pimpinan PSHP dalam mengambil kebijakan, selalu melibatkan semua pihak yang berkepentingan, guna membahas tata cara pelaksanaan danoperasionalisasi dari pelaksanaan kebijakan tersebut.

**2.3.5 Pengawasan**

PSHP mempunyai sistem pengawasan yang berorientasi pada pengajaran dan sistem pengawasan yang berorientasi pada materi kuliah, dimana kedua sistem pengawasan tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah ada dan dilaksanakan secara berkelanjutan. SOP sebagai pedoman dalam pelaksanaan teknis operasional administrasi telah ada dan sangat lengkap di PSHP.

Sistem pengawasan yang berorientasi pada pengajaran, dilakukan dengan melihat: a) rekapitulasi daftar hadir manual, b) rekapitulasi mengajar, dan c) evaluasi dosen oleh mahasiswa yang dilaksanakan pada setiap akhir semester dilakukan. Sistem pengawasan yang berorientasi pada materi kuliah dilakukan dengan melihat Berita Acara Perkuliahan yang terdapat pada Daftar Hadir Perkuliahan oleh Mahasiswa. Mekanisme pengawasan tersebut, dijelaskan pada **Lampiran 2.14** dan **Lampiran 5.6**.

## 2.4 Penjaminan Mutu

Terdapat dua mekanisme dalam penjaminan mutu pada PSHP, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Penjaminan mutu yang dilakukan secara internal

Mekanisme penjaminan mutu secara internal ini telah dilakukan oleh beberapa pihak, yaitu:

a. Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya telah mengatur penjaminan mutu berdasarkan pada dokumen Standar MutuJurusan/Program Studi, dengan nomor dokumen: 00000 04001 (**Lampiran 2.15**). Di dalam dokumen tersebut, menjelaskan standar mutu, tentang: 1) Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian, 2) Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu, 3) Mahasiswa dan Lulusan, 4) Sumberdaya Manusia, 5) Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik, 6) Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi, dan 7) Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama.

b. Pusat Jaminan Mutu (PJM),Gugus Jaminan Mutu (GJM), Unit Jaminan Mutu (UJM)

Pusat Jaminan Mutu (PJM) merupakan auditor internal yang berada ditingkat Universitas.Sistem monitoring dan unit kendali mutu di tingkat fakultas dilakukan oleh Gugus Jaminan Mutu (GJM), di masing-masing jurusan dilakukan oleh Unit Jaminan Mutu (UJM) yang dibentuk oleh Dekan FIA-UB. PJM melakukan monitoring kinerja Sistem Penjaminan Mutu Akademik (SPMA) di tingkat GJM dan UJM. UJM dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dan bekerjasama dengan PSHP.Kualitas sistem penjaminan mutu berada di bawah kontrol dan bimbingan GJM dan PJM. Adanya mekanisme seperti ini, mutu akademik di tingkat Program Studi dapat dikontrol secara berkelanjutan (**Lampiran 2.16**)

c. Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa (EPOM)

PSHP secara berkala dan berkelanjutan melakukan evaluasi efektivitas dalam proses belajar-mengajar, yakni melalui Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa (EPOM). Evaluasi dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada dosen tentang kekurangan-kekurangan dalam teknik proses belajar mengajar yang dilakukan dosen.

2. Penjaminan mutu yang dilakukan secara eksternal

Mekanisme penjaminan mutu secara eksternal ini telah dilakukan oleh beberapa pihak, yaitu:

a. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

PSHP mengikuti mekanisme penjaminan mutu yang disusun oleh BAN-PT. Standar mutu yang telah disusun oleh BAN-PT, sebagai berikut: 1) Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian, 2) Tata pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan mutu, 3) Mahasiswa dan Lulusan, 4) Sumber daya manusia, 5) Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik, 6) Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi, dan 7) Penelitian, Pelayanan/ Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama

b. Penjaminan mutu eksternal yang dilakukan melalui pelaksanaan ISO 9001:2008 oleh *Lloyd’s Register Quality Assurance* (LRQA), yang dilaksanakan dua tahun sekali. PSHP sebagai salah unit dari UB, telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 sejak tahun 2011.ISO 9001:2008 merupakan standar internasional untuk sistem manajemen kualitas, yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu.

**Kebijakan Penjaminan Mutu**

Penjaminan mutu juga dilakukan melalui kebijakan penjaminan mutu melalui proses penilaian yang dilakukan terhadap mutu, efektivitas, efisiensi dan relevansi keseluruhan program dalam rangka pelaksanaan misi dan pencapaian sasaran serta tujuan PSHP, dan kesesuaiannya dengan tuntutan dan kebutuhan pihak pengguna lulusan yang tertuang dalam Buku Pedoman Pendidikan FIA-UB maupun SOP yang ada. Untuk mengoperasionalkan kebijakan penjaminan mutu, terdapat beberapa sistem yang dijalankan, antara lain:

1. Sistem Pendokumentasian

Dokumen di PSHP telah didokumentasikan dengan baik, misalnya Kebijakan Akademik, Standar Akademik, dan Manual Prosedur.Setiap *item* tersebut didokumentasikan dengan menggunakan bantuan teknologi informasi, dan seluruh dokumen tersebut telah dibakukan di dalam UJM berdasarkan ketentuan dari PJM. Penerapan sistem jaminan mutu internal tersebut mempunyai dampak yang sangat positif utamanya kepada mahasiswa dan kualitas output yang dihasilkan baik dari IPK, variasi topik/tema skripsi maupun kecepatan penyelesaian studi. Sistem pendokumentasi di PSHP, dijelaskan dalam **Lampiran 2.17**

Sistem pendokumentasian yang lengkap dan tertata rapi sebagai salah satu upaya mewujudkan pengendalian mutu yang baik. Umpan balik bagi pengelolaan PSHP dilakukan melalui beberapa aktivitas, di antaranya:

1. Rapat Rutin

Dalam satu semester, rapat ini diselenggarakan minimal satu kali setiap bulannya, yang dihadiri oleh dosen Program Studi, tenaga kependidikan dan Ketua Program Studi. Rapat tersebut membahas mengenai persoalan-persoalan akademik yang dihadapi oleh PSHP dan dicari cara penyelesaian masalah dan tindak lanjutnya. Bukti adanya rapat rutin yang telah dilakukan oleh PSHP, dijelaskan dalam **Lampiran 2.18**

1. Kelompok Dosen Bidang Ilmu

Setiap mata kuliah ada dosen koordinatornya. Tugas koordinator ini adalah menyusun RPKPS (**Lampiran 2.19**)

1. Evaluasi Dosen

Menjelang akhir perkuliahan semester mahasiswa diberi angket untuk menilai pelaksanaan kuliah yang mencakup aspek akademik, sosial, pribadi dan interaksinya serta kecukupan dan kualitas sarana dan prasarana kuliah. Evaluasi dosen yang telah dilakukan, dijelaskan dalam **Lampiran 5.7**.

1. Tindak Lanjut

Tindak lanjut atas umpan balik pelaksanaan penjaminan mutu dilakukan mulai dari kajian kurikulum yang melibatkan pihak-pihak yang terkait sebagai *stakeholder*dan ditindaklanjuti penerapannya yaitu meliputi:

1. Rencana untuk melakukan perubahan kurikulum minimal empat tahun sekali dengan melibatkan pihak-pihak yang terkait. Rencana perubahan kurikulum ini juga mengacu dan menyesuaikan dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 49 tahun 2014.
2. Dosen membuat buku ajar dan Rencana dan Program Kegiatan Pembelajaran Semester (RPKPS) sesuai dengan mata kuliah yang diasuh (**Lampiran 7.5**, dan **Lampiran 5.2**).
3. Melakukan monitoring pelaksanaan proses belajar mengajar melalui mekanisme: 1) RPKPS, 2) Presensi mahasiswa & Dosen dan berita acara perkuliahan, 3) Pembaharuan buku ajar, dan 4) Evaluasi hasil ujian dari mahasiswa (dijelaskan dalam **Lampiran 5.2**, **Lampiran 5.6**, **Lampiran 5.10**)
4. Mengevaluasi hasil EPOM dengan menayangkan di rapat jurusan dan PSHP (**Lampiran 5.7**)

**Hasil Dari Proses Penjaminan Mutu**

Adanya proses penjaminan mutu, maka mendorong PSHP untuk menyelenggarakan kegiatan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat (Tri Dharma), dengan baik. Proses penjaminan mutu pada kegiatan Tri Darma tersebut, meliputi tahap: 1) perencanaan kegiatan, 2) pelaksanaan kegiatan, 3) pengawasan kegiatan, dan 4) evaluasi yang berkelanjutan, dan pelaksanaan tahapan-tahapan tersebut telah sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Adanya proses penjaminan mutu, maka PSHP dapat: 1) memelihara dan menjamin mutu lulusan PSHP, 2) PSHP menerima masukan dari pengguna dan alumni, sehingga PSHP dapat melakukan pembaruan kurikulum yang disesuaikan dengan relevansi pada dunia kerja, 3) PSHP juga melakukan pembandingan pada program pendidikan sejenis, mengenai kurikulum dan proses pengajaran, sehingga PSHP dapat selalu menjaga dan meningkatkan kinerjanya (**Lampiran 2.**). Adanya evaluasi pembelajaran oleh mahasiswa, juga memberikan masukan dan evaluasi bagi PSHP untuk dapat menyempurnakan metode belajar-mengajar, pelayanan akademik, dan pelayanan non-akademik yang lebih baik di masa mendatang.

**2.5 Umpan Balik**

**1. Sumber Umpan Balik**

Umpan balik berupa informasi atau pendapat tentang pelaksanaan proses pembelajaran yang bertujuan memperbaiki pelaksanaan proses pembelajaran diperoleh dari Dosen, Mahasiswa, Alumni, maupun Pengguna lulusan. Umpan balik yang diberikan oleh Dosen, Mahasiswa, Alumni, maupun Pengguna lulusan, adalah:

a. Umpan balik yang diberikan oleh Dosen dan Mahasiswa terkait dengan kualitas dan kuantitas meliputi proses pembelajaran, sarana dan prasarana pembelajaran, dan komunikasi kelas.

b. Umpan balik yang diberikan olehalumni lebih menyoroti tentang masalah relevansi kurikulum.

c. Umpan balik yang diberikan olehpengguna lulusan lebih cenderung mengenai kompetensi lulusan.

Berdasarkan umpan balik tersebut dapat disimpulkan bahwa kurikulum, dan proses belajar mengajar sudah sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan.Penjaringan umpan balik ini, dimaksudkan untuk mendapatkan masukan dari Dosen, Mahasiswa, Alumni, maupun Pengguna lulusan, dengan tujuan adanya perbaikan dan pengembangan PSHP secara terus menerus di masa yang akan datang. Oleh karena itu, kegiatan ini dilaksanakan secara rutin setiap tahun.

**2. Pelaksanaan Umpan Balik**

PSHP memiliki beberapa mekanisme untuk memperoleh umpan balik, antara lain:

a. Umpan balik dari dosen diperoleh melalui rapat rutin yang diadakan setiap Selasa, juga saat rapat *staffing* menjelang perkuliahan dimulai.

b. Umpan balik dari mahasiswa dilakukan dengan memberi formulir Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa (EPOM). Berdasarkan hasil survey tersebut, dapat diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai fasilitas yang disediakan sebagian besar sangat baik. Mahasiswa juga diberikan kesempatan untuk menyatakan keluhan melalui website FIA-UB (**Lampiran 5.7**)

c. Umpan balik dari para alumni dilakukan pada awal tahun di tempat alumni bekerja. Dari kegiatan pelacakan dapat diketahui apakah para alumni cukup memiliki bekal untuk berkarir di instansinya atau mungkin ada masukan lain untuk perbaikan di masa mendatang.Untukpengguna lulusan umpan balik diperoleh melalui *tracer study* (**Lampiran 2.20**)

**3. Tindak Lanjut**

Tindak lanjut atas umpan balik yang diberikan telah dilaksanakan terutama terkait dengan perbaikan kurikulum, perbaikan proses pembelajaran, peningkatan kegiatan Prodi. Upaya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dilakukan dengan melengkapi sarana dan prasarana untuk menunjang proses belajar mengajar seperti tersedianya LCD dan AC di setiap kelas. Kemudian upaya untuk meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan mutu manajemen telah dilakukan dengan penyempurnaan/peningkatan relevansi kurikulum dan standardisasi dalam pelaksanaan teknis operasional administrasi berupa SOP.

## Terkait dengan pemanfaatan hasil survey kepuasan mahasiswa, telah dimanfaatkan oleh PSHP terutama untuk meningkatkan layanan kemahasiswaan. Hal-hal yang sudah dilakukan diantaranya pengembangan dan perluasan *online system* dalam layanan akademik, meliputi beasiswa, KRS, KHS, sistem informasi akademik, dan lain-lain.Umpan balik dan tindak lanjut dalam proses pembelajaran dari dosen, mahasiswa, alumni, dan pengguna lulusan mengenai harapan dan persepsi mereka yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus/memperbaiki proses pembelajaran ditunjukkan dalam Tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Umpan Balik Proses Pembelajaran**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Umpan Balik dari** | **Isi Umpan Balik** | **Tindak Lanjut** |
| **(1)** | **(2)** | **(3)** |
| Dosen | 1. Kemudahan dalam memperoleh referensi2. Beban mengajar yang adil3. Kemudahan dalam memperoleh rekapitulasi mengajar | 1. a. Perluasan dan percepatan akses internet, b. Pengadaan buku dan ruang baca2. Sistem rekapitulasi mengajar berdasarkan beban mengajar di S13. Pengiriman rekapitulasi mengajar per tengah semester **(Lampiran 2.18)** |
| Mahasiswa | 1. Kemudahan dalam memperoleh referensi2. Ruangan kuliah yang nyaman | 1. a. Perluasan dan percepatan akses internet, b. Pengadaan buku dan ruang baca2. Renovasi ruang kuliah |
| Alumni | - | - |
| Pengguna lulusan | - | - |

**2.6 Keberlanjutan**

Upaya PSHP untuk meyakinkan keberlanjutan programnya antara lain dapat dilakukan dengan:

1. Upaya untuk peningkatan animo calon mahasiswa

Upaya yang telah dilakukan oleh PSHP untuk meningkatkan animo calon mahasiswa PSHP, antara lain:

a. PSHP menyelenggarakan Kegiatan Business Plan Competition Tingkat SMA/Sederajat. *Business Plan Competition* (*B-Plan Competition*) merupakan sarana yang diperuntukkan untuk siswa SMA negeri atau swasta untuk mencari ide bisnis yang inovatif, kreatif, dan dapat diaplikasikan yang diwujudkan dalam sebuah proposal (**Lampiran 5.61**).

b. PSHP bekerja sama dengan Mahasiswa PSHP untuk menyelenggarakan kegiatan sosial, sehingga dapat membangun kepercayaan dan nilai positif bagi prodi, seperti: Kegiatan Sosial Donor Darah (**Lampiran 5.58**), Kegiatan Bakti Sosial (**Lampiran 5.60**).

c. PSHP selalu mempublikasikan setiap kegiatan yang telah dilakukan melalui media publik, seperti: web site, poster, banner, dsb.

Capaian yang diperoleh dari upaya ini adalah tingginya peminat untuk menjadi mahasiswa PSHP.

1. Upaya peningkatan mutu manajemen

Hal ini terkait dengan pengelolaan PSHP yang mana saat ini diarahkan pada pengembangan sumberdaya dan pranata kelembagaan menyangkut peningkatan kualitas tenaga pengajardan peningkatan kualitas pengelolaan program studi, yaitu meliputi:

1. Peningkatan kinerja dosen dalam proses belajar mengajar yaitu: menyediakan buku ajar, tatap muka dengan mahasiswa 14 kali perkuliahan dan 2 kali pertemuan ujian (UTS dan UAS), tata-tertib penyerahan soal dan nilai ujian (**Lampiran 2.21**,**Lampiran 5.6**, **Lampiran 5.10**).
2. Peningkatan kinerja tenaga kependidikan melalui Pelatihan Pelayanan Prima dan Penyusunan Naskah Dinas, Pelatihan Kesekretariatan, Jurnal Elektronik, serta Pelatihan Pembuatan Blog. Sertifikat Pelatihan yang telah dilakukan oleh Tenaga Kependidikan, dijelaskan pada **Lampiran 2.22.**
3. Kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan memenuhi 80% dari seluruh kehadiran dosen (14x), persyaratan akademik dan administratif yang harus dipenuhi setiap mahasiswa hingga akhir masa studi. (**Lampiran 5.6**).
4. PSHP mempunyai dua mekanisme penjaminan mutu, yaitu: penjaminan mutu yang dilakukan secara internal, dan Penjaminan mutu yang dilakukan secara eksternal, yang dilaksanakan secara berkelanjutan.
5. PSHP menyelenggarakan rapat rutin untuk membahas dan mengevaluasi mengenai proses belajar mengajar.

Capaian yang diperoleh dari upaya ini adalah peningkatan dan terjaganya kualitas pelayanan akademik dan pelayanan non-akademik kepada mahasiswa, yang sesuai dengan standar yang telah disusun.

1. Upaya untuk peningkatan mutu lulusan:

a. Meningkatkan relevansi kurikulum, misalnya pertemuan dengan pakar dari DIKTI. Dijelaskan pada **Lampiran 5.4**, dan **Lampiran 5.19**.

b. Meningkatkan kompetensi lulusan melalui perbaikan RPKPS pada setiap awal tahun ajaran baru (**Lampiran 5.2**)

c. Melibatkan mahasiswa dalam penelitian dosen, yang dijelaskan dalam **Lampiran 2.23**.

d. Pelatihan Pembelajaran Mandiri *“English Discovery Online (EDO)”*untuk meningkatkan kemampuan bahasa inggris mahasiswa.

e. Memberikan peluang mahasiswa untuk pendidikan dan latihan tambahan, yang dijelaskan pada **Lampiran 2.24**, **Lampiran 5.42**, **Lampiran 5.43**, **Lampiran 5.45**, **Lampiran 5.46**, **Lampiran 5.48**)

f. Menerapkan evaluasi akademik bagi mahasiswa.

Capaian yang diperoleh dari upaya ini adalah terjaganya jumlah mahasiswa yang memperoleh IPK 3,0.

1. Upaya untuk pelaksanaan dan hasil kerjasama kemitraan:

a. Mengundang praktisi dan akademisi dalam kuliah umum dan pelatihan agar mahasiswa memperoleh bekal kewirausahaan. Upaya dari PSHP untuk menjalin kemitraan adalah mengundang Bob Sadino (pengusaha), Dodi ’Bening’ Fotografi, dan Soak Ngalam. Kegiatan yang telah dilaksanakan oleh PSHP, dijelaskan dalam **Lampiran 5.39**, **Lampiran 5.40**, **Lampiran 5.41**)

b. Meningkatkan kualitas pengelolaan Laboratorium bekerjasama dengan pihak ketiga. Kerjasama yang telah dilakukan oleh PSHP untuk mengembangkan pengelolaan laboratorium dijelaskan dalam **Lampiran 2.25**.

c. Memanfaatkan Pusat Kajian Konflik dan Kebijakan di tingkat Fakultas dalam menjalin kerjasama dengan pihak ketiga yang terkait dengan bidang Hospitality dan Pariwisata. Kemitraan yang telah dilakukan oleh PSHP yang bekerja sama dengan Pusat Kajian Konflik, dijelaskan pada **Lampiran 2.26**.

Capaian yang diperoleh dari upaya ini adalah adanya kerjasana dan kemitraan selama tiga tahun terakhir, antara PSHP dan pihak lain.

1. Upaya dan prestasi memperoleh dana hibah bersaing
2. Bagi dosen muda PSHP, dilakukan pelatihan penulisan proposal penelitian hibah bersaing. (**Lampiran 2.27**)
3. Perolehan dana hibah bersaing dalam 2 tahun terakhir ini meningkatyang dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 2.2 Peningkatan Perolehan Dana Hibah Bersaing**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2012** | **2013** |
| Judul |  |  |
| Nilai |  |  |

Capaian yang diperoleh dari upaya ini adalah peningkatan jumlah penelitian dari dosen PSHP yang dibiayai oleh dana hibah bersaing.