

TINJAUAN MANAJEMEN LABORATORIUM PARIWISATA



**KEMENTERIAN RISTEK DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
MALANG
2017**

VISI :

“Menjadi lembaga pusat informasi dan pengembangan Kepariwisataaan melalui Tri Dharma Perguruan Tinggi”

MISI :

1. Memfasilitasi diskusi dan kajian pengembangan Kepariwisataaan di Indonesia;
2. Menyediakan jasa layanan untuk melakukan penelitian, dan pengembangan Kepariwisataaan;
3. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia yang berkompeten;
4. Mengundang para ahli Kepariwisataaan untuk berbagi pengetahuan;
5. Melakukan pembinaan pada insan pariwisata melalui program pengabdian kepada masyarakat.

MAKLUMAT PELAYANAN :

1. Melaksanakan pelayanan dengan cepat;
2. Memberi solusi tepat;
3. Selalu peka dan peduli dengan pengembangan pariwisataa menuju Pariwisataa bermartabat.

LEMBAR PENGESAHAN

1. Jenis Berkas : Laporan Tinjauan Manajemen
2. Nama Unit : Laboratorium Pariwisata
3. Nama Institusi : FIA Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Drs. Topowijono, M.Si (Pimpinan Unit)
5. Koordinator Penyusun : Aniesa Samira Bafadhal, SAB, MAB (MR Unit)
6. Anggota Penyusun : Drs. Topowijono, M.Si
Aniesa Samira Bafadhal, SAB, MAB
7. Periode : Januari s.d. November Tahun 2017

Malang, 24 November 2017
Pimpinan Unit Kerja,

Drs. Topowijono, M.Si
NIP. 195307041982121001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	1
I. PENDAHULUAN	3
II. LINGKUP BAHASAN.....	5
III. PELAKSANAAN.....	11
IV. HASIL.....	14
1. Hasil Audit Internal.....	14
2. Hasil Audit Eksternal.....	19
3. Umpan Balik Pelanggan	24
4. Kinerja dan Evaluasi Proses	25
5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan.....	27
6. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya.....	28
7. Perubahan yang Mempengaruhi SMM.....	29
8. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM	34
V. PENUTUP	36

I. PENDAHULUAN

Laboratorium Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (Lab. Par FIA UB) merupakan lembaga penunjang peminatan Bisnis Pariwisata di bawah naungan Program Studi S1 Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Binis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Laboratorium Pariwisata FIA UB didirikan pada tahun 2014 berdasarkan SK Dekan Nomor 434/UN10.3/SK/2013 tentang Pembentukan Laboratorium Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tanggal 2 Desember 2014. Tujuannya adalah selain untuk latihan simulasi dan praktek mahasiswa Program Studi S1 Pariwisata, juga untuk melayani pelayanan konsultasi dan kajian tentang pengembangan Kepariwisataan. Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Administrasi tertanggal 2 Mei 2016 nomor: 151 Tahun 2016, Lembaga Laboratorium Pariwisata yang ditunjuk sebagai ketua adalah Drs. Topowijono, M.Si dan sebagai sekretaris adalah Aniesa Samira Bafadhal, SAB, MAB.

Pariwisata saat ini telah berkembang menjadi industri besar yang memegang peran penting dan strategis bagi perekonomian Indonesia. Budaya Indonesia yang didukung oleh kondisi alam yang indah serta penuh dengan nuansa religiusitas membuat Indonesia memiliki daya tarik yang berbeda dari negara destinasi wisata lainnya. Sebagai sektor andalan perekonomian Indonesia, industri pariwisata terus melahirkan peluang baru yang dapat berfungsi sebagai katalisator pembangunan berkelanjutan. Hal ini membawa dampak pada semakin meningkatnya kebutuhan akan tenaga profesional pariwisata yang adaptif dan dinamis terhadap perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tantangan pemmasalahan di masyarakat, sektoral pariwisata, serta global. Hal ini tentunya membawa konsekuensi bagi perguruan tinggi yang menghasilkan sarjana pariwisata untuk dapat meningkatkan kompetensi lulusannya. Sejalan dengan hal tersebut, laboratorium pariwisata berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan sebagai bagian dari adaptasi laboratorium terhadap berbagai permasalahan dan tantangan tersebut. Terkait hal tersebut, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus dalam berbagai aspek seperti penyempurnaan visi, misi dan program kerja, perbaikan standar operasional prosedur, pengembangan sumber daya manusia, peningkatan sarana prasarana dan lain sebagainya.

II. LINGKUP BAHASAN

Mengacu Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008, maka Laboratorium Pariwisata FIA UB melaksanakan tinjauan manajemen dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Hasil audit yaitu Audit Internal Mutu (AIM) siklus 14 pada Laboratorium Pariwisata FIA UB yang telah dilakukan pada tanggal 3 November 2015. Audit Laboratorium Pariwisata FIA UB dikoordinasikan oleh Pusat Jaminan Mutu (PJM) UB bersama Gugus Jaminan Mutu (GJM) di tingkat fakultas (FIA) dan Unit Jaminan Mutu (UJM) di tingkat jurusan. Selain itu, belum pernah dilakukan audit eksternal terhadap Laboratorium Pariwisata.
2. Pelaksanaan umpan balik dilaksanakan secara periodik. Umpan balik dilakukan melalui survei dengan instrumen kuesioner melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan laboratorium yaitu mahasiswa Program Studi S1 Pariwisata FIA UB dan masyarakat mitra di desa binaan. Hasil dari umpan balik ini menjadi bahan masukan bagi Ketua Laboratorium Pariwisata FIA UB demi perbaikan proses praktikum kedepannya.
3. Kinerja proses bisnis, meliputi capaian sasaran mutu dan capaian program kerja.
4. Tindakan pencegahan dan tindakan koreksi (hambatan program masing-masing bidang dan tindak-lanjut untuk mencegah hambatan tersebut agar tidak terjadi lagi).
5. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya (catatan yang perlu mendapat perhatian pada tinjauan manajemen sebelumnya)
6. Perubahan yang mempengaruhi Sistem Manajemen Mutu (SMM)
7. Saran dan masukan untuk perbaikan SMM Laboratorium Pariwisata

III. PELAKSANAAN

Akuntabilitas laboratorium pelayanan praktikum dicapai dengan audit mutu tahunan oleh Auditor Mutu dalam Audit Internal Mutu (AIM) Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA). Audit Program Studi Ilmu Perpustakaan FIA UB dikoordinasikan oleh Pusat Jaminan Mutu (PJM) UB bersama Gugus Jaminan Mutu (GJM) di tingkat fakultas (FIA) dan Unit Jaminan Mutu (UJM) di tingkat jurusan dengan penjabaran pelaksanaan kegiatan sebagai berikut :

Tinjauan Manajemen PJM/AIM UKPA Siklus 14 tahun 2015 (tanggal 04
November 2015)

a. Metode

Pusat Jaminan Mutu (PJM) Universitas Brawijaya (UB) menerapkan jaminan mutu sesuai Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Untuk menjalankan SPMI, PJM UB menerapkan langkah-langkah yang disebut “siklus penjaminan mutu”, yaitu OSDAT, singkatan dari:

- Menyusun organisasi penjaminan mutu (O)
- Menyusun sistem (kebijakan, sistem dokumen (standar mutu, manual mutu, manual prosedur, dsb)) (S)
- Sistem dijalankan (sosialisasi dan menjadi acual kerja (D)
- Melakukan Audit Internal Mutu (AIM). Satu siklus penjaminan mutu (A) setiap satu (1) tahun sekali.
- Tindak lanjut (T)

Tindak lanjut ini dilaksanakan dengan menyusun borang AIM yang telah ditentukan *template*-nya oleh PJM kemudian setelah itu dilakukan visitasi dengan mengirimkan dua orang asesor.

b. Peserta

- Ketua Program Studi Pariwisata
- Sekretaris Program Studi Pariwisata
- Dosen
- Tim UJM Jurusan Administrasi Bisnis
- Tim GJM Fakultas Ilmu Administrasi
- Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
- Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
- Laboratorium Pariwisata

c. Jenis dokumen: Program Kerja, Manual Prosedur, Webiste dan Dokumen Pendukung

IV. HASIL

Hasil evaluasi manajemen Laboratorium Pariwisata FIA UB Tahun 2016 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen (lihat Bab II).

1. Hasil Audit Internal

Pengurus harian Laboratorium Pariwisata FIA UB terus mengupayakan untuk dapat mempertanggungjawabkan kinerja. Audit Laboratorium Pariwisata FIA UB dikoordinasikan oleh Pusat Jaminan Mutu (PJM) UB bersama Unit Jaminan Mutu (UJM) dan Gugus Jaminan Mutu (GJM) di tingkat fakultas (FIA) dan Unit Jaminan Mutu (UJM) di tingkat jurusan. Standar manajemen mengikuti Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2008. Secara kelembagaan, UB (dalam hal ini Pusat Jaminan Mutu) telah bersertifikasi ISO 9001:2008.

Laboratorium FIA UB telah menindaklanjuti laporan dari tim penjaminan mutu UJM, GJM dan PJM yang telah melakukan evaluasi kegiatan laboratorium dalam rangka memberikan jaminan mutu kegiatan praktikum.

Audit Internal Mutu siklus 14 pada Program Studi Ilmu Perpustakaan FIA UB dilakukan pada tanggal 4 November 2015 yang diawali dengan pembukaan audit pada pagi hari di ruang rapat Gedung B FIA UB lalu dilanjutkan audit pada tiap unit hingga sore hari. Tabel 1 berikut ini menampilkan hasil temuan audit siklus 14 :

Tabel 1. Temuan, Tindak Lanjut dan Klarifikasi AIM UKPA Siklus 14 tahun 2015

NO.	TEMUAN	TINDAK LANJUT	KLARIFIKASI
1.	Struktur organisasi telah diunggah di laman Laboratorium Pariwisata FIA, namun belum dilengkapi dengan SK.	Sudah diunggah di laman website Surat Keputusan Dekan FIA UB Nomor 151 Tahun 2016 mengenai struktur organisasi Laboratorium Pariwisata	SUDAH SELESAI
2.	Kecukupan sumberdaya (sarpras dan SDM) untuk mendukung proses bisnis organisasi atau unit kerja perlu di tambah sesuai dengan klausul 6 yang disyaratkan pada ISO.	Sudah dilakukan penambahan personalia laboratorium. Sedangkan, untuk sarana prasana masih dalam proses pengajuan dan pertimbangan tingkat fakultas	DALAM PROSES
3.	Terdapat komunikasi antara dosen pengampu mata kuliah praktikum dengan laboratorium dan Program Studi. Harus didokumentasikan dengan baik	Sudah dilakukan Rapat Koordinasi rutin dilakukan dengan bukti berita acara, presensi, dokumentasi foto	SUDAH SELESAI
4.	Belum tersedia SDM sesuai kompetensi (daftar kompetensi SDM, job analysis dan gap analysis, kebijakan dan perencanaan pengembangan SDM).	Sudah ditegaskan TUPOKSI masing masing personalia dalam dokumen Program Kerja	SUDAH SELESAI
5.	Belum dilakukan evaluasi kinerja SDM (metode dan hasilnya).	Sudah dilakukan Rapat Evaluasi Kegiatan dengan hasil Laporan Kegiatan	SUDAH SELESAI
6.	Belum ada daftar dan Kecukupan Sarana-Prasarana (Aset), termasuk metode pemeliharaan.	Akan dilakukan Rapat Koordinasi dan menganggarkan sarana prasarana laboratorium dengan pihak prodi, jurusan dan fakultas	DALAM PROSES

7.	Belum ada hasil evaluasi terhadap produk (jasa) yang diberikan kepada pelanggan (kesesuaiannya dengan persyaratan)	Sudah dilakukan penyebaran kuesioner untuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada mahasiswa praktikan	SUDAH SELESAI
8.	Belum ada bahan bagi desain dan pengembangan produk/jasa. Belum ada keberadaan fungsi/unit/wewenang, regulasi yang berlaku, informasi dari desain sebelumnya. Sedang dilakukan pembinaan berkelanjutan dalam bentuk peyuluhan dan pelatihan	Akan dilakukan Rapat Kerja (Raker) dengan agenda khusus pengembangan program kerja	DALAM PROSES
9.	Verifikasi hasil pengadaan barang dan jasa oleh unit kerja (mekanisme dan hasilnya) belum ada karena unit kerja masih baru sehingga masih tahap persiapan.	Akan dilakukan Rapat Koordinasi dan menganggarkan sarana prasarana laboratorium dengan pihak prodi, jurusan dan fakultas	DALAM PROSES
10.	Tidak ada bukti fisik rekaman untuk bukti terkendalinya pelaksanaan produksi atau layanan jasa.	Sudah disusun Laporan Pertanggungjawaban Kegiatan disertai bukti dokumentasi dan deskripsi luaran kegiatan	SUDAH SELESAI
11.	Belum ada rekaman milik pelanggan.	Sudah disimpan rekaman pelanggan berupa biodata peserta praktikum dan survei IKM mahasiswa praktikan	SUDAH SELESAI
12.	Pengukuran kepuasan pelanggan pada setiap proses kegiatan telah dilakukan akan tetapi belum terdokumentasi. Belum dilakukan analisis dan tindak lanjutnya.	Akan disusun dokumen Analisis Survei IKM mahasiswa praktikan dan penentuan tindak lanjut	DALAM PROSES

Laboratorium Pariwisata FIA UB telah menindak lanjuti temuan pada audit AIM UKPA Siklus 14 tahun 2015. Dari total sebanyak 12 temuan, ada beberapa temuan yang telah dipenuhi tetapi ada juga beberapa temuan yang belum terpenuhi hingga saat ini.

Temuan yang belum terpenuhi adalah nomor 2,6, 8, 9 dan 12 yang semua berkaitan dengan sarana dan prasarana laboratorium, pengembangan program kerja serta tindak lanjut IKM yang belum memenuhi standar. Temuan mengenai belum adanya daftar dan Kecukupan Sarana-Prasarana (Aset), termasuk metode pemeliharaan akan ditindak lanjuti secepatnya dengan merencanakan Rapat Koordinasi dan menganggarkan sarana prasarana laboratorium dengan pihak prodi, jurusan dan fakultas. Selain itu, direncanakan akan dilakukan Rapat Kerja (Raker) dengan agenda khusus pengembangan program kerja untuk menindaklanjuti temuan belum adanya bahan bagi desain dan pengembangan produk/jasa. Lebih lanjut, temuan mengenai belum dilakukannya analisis dan tindak lanjut dari IKM Laboratorium Pariwisata yang telah dilakukan maka direncanakan akan disusun dokumen Analisis Survei IKM mahasiswa praktikan dan penentuan beberapa tindak lanjut terhadap hasil penilaian kepuasan mahasiswa praktikan.

Temuan yang sudah dipenuhi adalah nomor 1, 3, 4, 5, 7, 10 dan 11. Dengan adanya temuan-temuan yang telah terpenuhi, hal ini membuktikan bahwa Laboratorium Pariwisata FIA UB ini sedang mengembangkan dirinya kearah yang lebih baik dengan menjamin mutu pendidikan yang diberikannya untuk mahasiswa pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Sedangkan untuk temuan-temuan yang belum terpenuhi maka akan menjadi koreksi dan

pembenahan untuk laboratorium agar segera melaksanakan temuan yang belum terpenuhi agar mampu meningkatkan mutu layanan.

3. Umpan Balik Pelanggan

Dalam Tabel 2 ini ditampilkan bidang, butir penilaian, rata-rata kriteria IKM, rencana tindak lanjut dan status hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diselenggarakan laboratorium dengan mahasiswa praktikan sebagai responden. Umpan balik dari mahasiswa menunjukkan bahwa secara umum Laboratorium Pariwisata FIA UB telah memberikan kepuasan layanan dengan kriteria "Cukup Baik". Penilaian, penjelasan dan analisis lebih lanjut dapat dilihat pada Dokumen Analisis IKM Laboratorium Pariwisata FIA UB.

**Tabel 2. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Praktikum Mahasiswa**

No	Bidang	Butir Penilaian	Rata-Rata Kriteria IKM	Tindak lanjut	Status
1	PENGORGANISASIAN PENYELENGGARAAN	Biaya praktikum sudah sesuai dengan kesepakatan bersama	Kurang Baik	Mempertahankan metode pembagian kelompok	SELESAI
2		Waktu pelaksanaan praktikum tidak mengganggu jalannya perkuliahan	Cukup Baik	Mempertahankan metode penentuan jadwal	SELESAI
3		Lokasi praktikum yang sesuai dengan topik yang dikaji dalam mata kuliah terkait	Baik	Mempertahankan metode pemilihan lokasi	SELESAI
4	SARANA PRASARANA	Ketersediaan ruang laboratorium yang representatif	Tidak Baik	Menganggarkan ke fakultas	PROSES
5		Ketersediaan sarana prasarana praktikum yang memadai	Kurang Baik	Menganggarkan ke fakultas	PROSES
6		Peralatan keselamatan dan kesehatan kerja tersedia dan berfungsi dengan baik	Cukup Baik	Menganggarkan ke fakultas	PROSES
7	PEMATERI	Laboran/Dosen Pengampu menguasai seluruh materi praktikum dengan baik	Baik	Memperkuat kompetensi dan kualitas dosen	PROSES
8	PELAYANAN	Personalia laboratorium melayani pelaksanaan praktikum dengan baik	Baik	Memperkuat kompetensi dan kualitas SDM	PROSES
9	MATERI	Manual Prosedur praktikum telah jelas, lengkap dan sistematis	Cukup Baik	Memperbaiki Manual prosedur praktikum	SELESAI
10		Praktikum yang telah dilakukan dapat membuat mahasiswa memahami lebih	Baik	Menyiapkan kelayakan mata kuliah lain dengan metode	PROSES

	lanjut mata kuliah yang sedang ditempuh		praktikum	
Total Kriteria IKM		Cukup Baik		

4. Kinerja dan Evaluasi Proses

Dalam program kerja seperti yang ditampilkan pada Tabel 3 terlihat bahwa tidak semua kegiatan yang sudah direncanakan dapat mencapai 100% hal ini secara umum disebabkan adanya keterbatasan pendanaan terutama untuk pengadaan sarana prasarana pendukung laboratorium pariwisata.

Tabel 3. Evaluasi Program Kerja

No.	Program Kerja	Baseline	Skor Capaian
A.	PROGRAM FIELD TRIP MAHASISWA		
1.	Field Trip matakuliah Ekowisata	2015	100%
2.	Field Trip matakuliah Guiding sistem (1)	2015	100%
3.	Field Trip matakuliah Guiding sistem (2)	2015	100%
4.	Field Trip matakuliah Manajemen Restoran, Bar dan Catering	2015	100%
5.	Field Trip matakuliah Geografi	2015	100%
6.	Field Trip matakuliah Ekowisata	2016	100%
7.	Field Trip matakuliah Guiding sistem (1)	2016	100%
8.	Field Trip matakuliah Guiding sistem (2)	2016	100%
9.	Field Trip matakuliah Manajemen Restoran, Bar dan Catering	2016	100%
10.	Field Trip matakuliah Geografi	2016	100%
B.	PROGRAM BINA DESA WISATA		
1.	Bina Desa Wisata Gubukklakah	2015	100%
2.	Bina Desa Wisata Sanankerto	2015	100%
3.	Bina Desa Wisata Dompok	2015	100%
4.	Bina Desa Wisata UB Forest	2016	Belum Terlaksana
C.	PROGRAM KERJASAMA		
1.	Kerjasama UB Guest House	2015	100%
D.	PROGRAM PENGUATAN KELEMBAGAAN		
1.	Pengadaan dan penganggaran sarana prasarana	2015	Belum Terlaksana
2.	Perbaikan Manual Mutu dan Program Kerja	2016	100%
3.	Penyusunan Dokumen Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	2016	50%
E.	PROGRAM PENGEMBANGAN SDM		
1.	Seminar <i>The Provocation : "Undercover Traveller"</i>	2015	100%
2.	Lomba Pariwisata Nusantara (BATARA) 2015	2015	100%
3.	Studi Excursy 2015	2015	100%
4.	Lomba Pariwisata Nusantara (BATARA) 2016	2016	100%
5.	Studi Excursie 2016	2016	100%
6.	Food Festival	2016	100%

Secara keseluruhan, untuk tahun 2015 terdapat satu program kerja yang belum terlaksana yaitu program pengadaan dan penganggaran sarana prasarana. Kendala utama pengembangan sarana dan prasarana laboratorium adalah pendanaan dan komitmen institusi. Hal ini membutuhkan penegasan komitmen dari pimpinan fakultas dan koordinasi dengan program studi yang menaungi laboratorium pariwisata dimana dalam waktu dekat direncanakan akan

diadakan rapat koordinasi dengan fakultas, jurusan, program studi dan pengurus laboratorium. Mengingat kebutuhan akan sarana prasarana adalah hal yang paling mendasar dan mendesak serta sebagai bagian dari tindak lanjut survei IKM diharapkan berbagai pihak dapat memberikan langkah nyata yang lebih serius dan konkrit.

Sedangkan untuk tahun 2016 terdapat dua program yang belum terlaksana yaitu program pengembangan Bina Desa Wisata UB Forest belum dapat dilaksanakan. Hal ini dikarenakan hibah hutan UB seluas 514 hektar di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang dari Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Indonesia (LHKI) baru resmi serah terima pada bulan Oktober 2016 dan saat ini masih dalam tahap observasi dan pemetaan potensi dengan lingkungan sekitar. Selain itu, program penyusunan dokumen analisis IKM belum dilaksanakan secara maksimal. Akan tetapi, laboratorium telah melakukan survei IKM kepada mahasiswa praktikan. Terdapat beberapa poin yang belum memenuhi kriteria kepuasan pengguna sehingga pembuatan dokumen analisis dinilai penting agar tindak lanjut dapat segera direkomendasikan dan direalisasikan.

Lebih lanjut, khusus untuk tahun 2015 uraian capaian sasaran mutu Laboratorium Pariwisata FIA UB ditampilkan dalam Tabel 4 berikut :

Tabel 4. Sasaran Mutu dan Capaian

No.	Sasaran Mutu atau Indikator Kinerja	Baseline	Target Th.2015	Capaian Th.2015	% Capaian
1.	PROGRAM FIELD TRIP	2015	50 %	50 %	100 %
2.	PROGRAM BINA DESA WISATA	2015	50 %	50 %	100%
3.	PROGRAM KERJASAMA	2015	50%	50 %	100 %
4.	PROGRAM PENGUATAN KELEMBAGAAN	2015	100%	50%	50 %
5.	PROGRAM PENGEMBANGAN SDM	2015	50%	50%	100 %

Berdasarkan tabel 4 diatas, sasaran mutu yang belum tercapai dikarenakan terdapat beberapa kendala antara lain pendanaan, MoU dan tindak lanjut program. Untuk program kerjasama pada tahun 2015 telah dilaksanakan MoU dengan UB Guest House sebagai tempat praktikum mahasiswa. Selanjutnya, UB Guest House rutin memfasilitasi mahasiswa praktikum untuk mata kuliah MICE dan konsentrasi perhotelan. Selain itu, untuk program penguatan kelembagaan telah dilakukan beberapa kegiatan akan tetapi untuk pengadaan sarana prasarana belum dapat dilakukan karena kendala pendanaan dan komitmen institusi.

5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

Tabel 5 menampilkan Koreksi dan Tindakan Pencegahan Laboratorium Pariwisata FIA UB untuk tahun 2015 :

Tabel 5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

No	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/ Closed)	Tindakan Pencegahan
A. Keluhan				
1.	Sistem penanganan complain belum dilakukan optimal. Sejauh ini penanganan complain dilakukan melalui website laboratorium pariwisata	Sosialisasi ulang fungsi complain via website ke mahasiswa praktikan dan jika memungkinkan melakukan survei khusus complain	Open	Mengadakan survei complain
B. Evaluasi Kepuasan				
1.	Ruang Laboratoribelum representatif	Akan diagendakan rapat koordinasi fakultas, jurusan, prodi dan laboratorium	Open	Segera menganggarkan dan mempertegas komitmen institusi
2.	Sarana Prasarana kurang memadai.	Akan diagendakan rapat koordinasi fakultas, jurusan, prodi dan laboratorium	Open	Segera menganggarkan dan mempertegas komitmen institusi
3.	Biaya Praktikum matakuliah tertentu masih menggunakan dana pribadi mahasiswa	Diupayakan adanya cost sharing untuk pembiayaan praktikum dari mahasiswa dan fakultas atau sponsorship eksternal	Open	Mengadakan kerjasama sponsorship dengan pihak eksternal untuk memenuhi pendanaan praktikum
C. Temuan Audit				
1.	Struktur organisasi telah diunggah di laman Laboratorium Pariwisata FIA, namun belum dilengkapi dengan SK.	Melengkapi SK Pengangkatan Ketua dan Sekretaris Laboratorium Pariwisata	Close	Sudah diunggah di laman website Surat Keputusan Dekan FIA UB Nomor 151 Tahun 2016 mengenai struktur organisasi Laboratorium Pariwisata
2.	Kecukupan sumberdaya (sarpras dan SDM) untuk mendukung proses bisnis organisasi atau unit kerja perlu di tambah sesuai dengan klausul 6 yang	Menambah personalia laboratorium pariwisata dan menyediakan sarana prasarana yang diperlukan	Closed	Sudah dilakukan penambahan personalia laboratorium. Sedangkan, untuk sarana prasana masih dalam proses pengajuan dan pertimbangan tingkat

	disyaratkan pada ISO.			fakultas
	Terdapat komunikasi antara dosen pengampu mata kuliah praktikum dengan laboratorium dan Program Studi. Harus didokumentasikan dengan baik	Medokumentasikan berita acara rapat koordinasi pengurus laboratorium, dosen pengampu mata kuliah praktikum dan program studi	Closed	Sudah dilakukan Rapat Koordinasi rutin dilakukan dengan bukti berita acara, presensi, dokumentasi foto
	Belum tersedia SDM sesuai kompetensi (daftar kompetensi SDM, job analysis dan gap analysis, kebijakan dan perencanaan pengembangan SDM).	Mengoptimalkan manajemen organisasi pelaksana kegiatan	Closed	Sudah ditegaskan TUPOKSI masing masing personalia dalam dokumen Program Kerja
	Belum dilakukan evaluasi kinerja SDM (metode dan hasilnya).	Mengadakan rapat evaluasi kegiatan rutin dan tertib menyusun laporan kegiatan	Closed	Sudah dilakukan Rapat Evaluasi Kegiatan dengan hasil Laporan Kegiatan
	Belum ada daftar dan Kecukupan Sarana-Prasarana (Aset), termasuk metode pemeliharaan.	Mengajukan proposal kebutuhan dan penyediaan sarana prasarana laboratorium ke tingkat fakultas	Open	Akan dilakukan Rapat Koordinasi dan menganggarkan sarana prasarana laboratorium dengan pihak prodi, jurusan dan fakultas
	Belum ada hasil evaluasi terhadap produk (jasa) yang diberikan kepada pelanggan (kesesuaiannya dengan persyaratan)	Melakukan survei rutin untuk evaluasi kegiatan kepada mahasiswa praktikan	Closed	Sudah dilakukan penyebaran kuesioner untuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada mahasiswa praktikan
	Belum ada bahan bagi desain dan pengembangan produk/jasa. Belum ada keberadaan fungsi/unit/wewenang,	Diadakan pengembangan kegiatan dalam program kerja	Open	Akan dilakukan Rapat Kerja (Raker) dengan agenda khusus pengembangan program kerja

	regulasi yang berlaku, informasi dari desain sebelumnya. Sedang dilakukan pembinaan berkelanjutan dalam bentuk peyuluhan dan pelatihan			
	Verifikasi hasil pengadaan barang dan jasa oleh unit kerja (mekanisme dan hasilnya) belum ada karena unit kerja masih baru sehingga masih tahap persiapan.	Mengajukan proposal kebutuhan dan penyediaan sarana prasarana laboratorium ke tingkat fakultas	Open	Akan dilakukan Rapat Koordinasi dan menganggarkan sarana prasarana laboratorium dengan pihak prodi, jurusan dan fakultas
	Tidak ada bukti fisik rekaman untuk bukti terkendalinya pelaksanaan produksi atau layanan jasa.	Melampirkan laporan pertanggungjawaban kegiatan	Closed	Sudah disusun Laporan Pertanggungjawaban Kegiatan disertai bukti dokumentasi dan deskripsi luaran kegiatan
	Belum ada rekaman milik pelanggan.	Mengelola rekaman milik pengguna dengan tertib dan rutin	Closed	Sudah disimpan rekaman pelanggan berupa biodata peserta praktikum dan survei IKM mahasiswa praktikan
	Pengukuran kepuasan pelanggan pada setiap proses kegiatan telah dilakukan akan tetapi belum terdokumentasi. Belum dilakukan analisis dan tindak lanjutnya.	Menganalisis dan melakukan tindak lanjut hasil survei kepuasan pelanggan	Open	Akan disusun dokumen Analisis Survei IKM mahasiswa praktikan dan penentuan tindak lanjut
D.	Evaluasi Program Kerja			
1.	Pengadaan dan penganggaran sarana prasarana	Mengajukan proposal kebutuhan dan penyediaan sarana prasarana laboratorium ke tingkat fakultas	Open	Akan dilakukan Rapat Koordinasi dan menganggarkan sarana prasarana laboratorium dengan pihak prodi, jurusan dan fakultas
E.	Evaluasi Sasaran			

	Mutu			
1.	PROGRAM Penguatan LEMBAGA	Pengadaan ruang, sarana prasaran laboratorium	Open	Penganggaran dan penguatan komitmen institusi dalam rapat koodinasi
2.	PROGRAM KERJASAMA	Mengembangkan program lebih lanjut atas MoU kerjasama dengan UB Guest House dan meningkatkan instansi pariwisata sejenis lainnya	Open	Melakukan penajakan dan inisiasi pembuatan MoU dengan stakeholder lainnya

8. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Kepengurusan Laboratorium Pariwisata FIA UB periode sebelumnya belum menyusun Laporan Hasil Tinjauan Manajemen.

9. Perubahan yang Mempengaruhi SMM

Tabel 6 menampilkan perubahan yang mempengaruhi SMM Laboratorium Pariwisata FIA UB berdasarkan AIM SIKLUS 14 PJM (Pusat Jaminan Mutu) :

Tabel 6. Perubahan yang Mempengaruhi SMM

No.	SMM	Temuan	Perubahan
1.	Struktur organisasi telah diunggah di laman Laboratorium Pariwisata FIA, namun belum dilengkapi dengan SK.	Surat Keputusan Dekan belum diunggah di laman website Laboratorium Pariwisata	Sudah diunggah di laman website Surat Keputusan Dekan FIA UB Nomor 151 Tahun 2016 mengenai struktur oganisasi Laboratorium Pariwisata
2.	Kecukupan sumberdaya (sarpras dan SDM) untuk mendukung proses bisnis organisasi atau unit kerja perlu di tambah sesuai dengan klausul 6 yang disyaratkan pada ISO.	Terbatasnya SDM personalia dan belum di fasilitasi dengan sarana prasana yang memadai	Sudah dilakukan penambahan personalia laboratorium. Sedangkan, untuk sarana prasana masih dalam proses pengajuan dan pertimbangan tingkat fakultas
3.	Terdapat komunikasi antara dosen pengampu mata kuliah praktikum dengan laboratorium dan Program Studi. Harus didokumentasikan dengan baik	Dokumen rapat koordinasi belum didokumentasikan dengan baik	Sudah dilakukan Rapat Koordinasi rutin dilakukan dengan bukti berita acara, presensi, dokumentasi foto

4.	Belum tersedia SDM sesuai kompetensi (daftar kompetensi SDM, job analysis dan gap analysis, kebijakan dan perencanaan pengembangan SDM).	Keterbatasan SDM laboratorium	Sudah ditegaskan TUPOKSI masing masing personalia dalam dokumen Program Kerja
5.	Belum dilakukan evaluasi kinerja SDM (metode dan hasilnya).	Evaluasi kinerja SDM belum terlaksana secara formal	Sudah dilakukan Rapat Evaluasi Kegiatan dengan hasil Laporan Kegiatan
6.	Belum ada daftar dan Kecukupan Sarana-Prasarana (Aset), termasuk metode pemeliharaan.	Belum dilakukan rapat koordinasi dan temu dengar dengan pihak fakultas untuk memastikan proposal berhasil	Akan dilakukan Rapat Koordinasi dan menganggarkan sarana prasarana laboratorium dengan pihak prodi, jurusan dan fakultas
7.	Belum ada hasil evaluasi terhadap produk (jasa) yang diberikan kepada pelanggan (kesesuaiannya dengan persyaratan)	Belum dilakukannya evaluasi pasca kegiatan praktikum yang difasilitasi laboratorium	Sudah dilakukan penyebaran kuesioner untuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada mahasiswa praktikan
8.	Belum ada bahan bagi desain dan pengembangan produk/jasa. Belum ada keberadaan fungsi/unit/wewenang, regulasi yang berlaku, informasi dari desain sebelumnya. Sedang dilakukan pembinaan berkelanjutan dalam bentuk peyuluhan dan pelatihan	Pengembangan desain dan program kerja	Akan dilakukan Rapat Kerja (Raker) dengan agenda khusus pengembangan program kerja
9.	Verifikasi hasil pengadaan barang dan jasa oleh unit kerja (mekanisme dan hasilnya) belum ada karena unit kerja masih baru sehingga masih tahap persiapan.	Belum terfasilitasinya sarana prasarana dasar laboratorium	Akan dilakukan Rapat Koordinasi dan menganggarkan sarana prasarana laboratorium dengan pihak prodi, jurusan dan fakultas
10.	Tidak ada bukti fisik rekaman untuk bukti ter kendalinya pelaksanaan produksi atau layanan jasa.	Dokumentasi laporan kegiatan belum dikelola dengan baik	Sudah disusun Laporan Pertanggungjawaban Kegiatan disertai bukti dokumentasi dan deskripsi luaran kegiatan

11.	Belum ada rekaman milik pelanggan.	Laboratorium belum tertib dalam menyimpan rekaman milik pengguna	Sudah disimpan rekaman pelanggan berupa biodata peserta praktikum dan survei IKM mahasiswa praktikan
12.	Pengukuran kepuasan pelanggan pada setiap proses kegiatan telah dilakukan akan tetapi belum terdokumentasi. Belum dilakukan analisis dan tindak lanjutnya.	Rapat koordinasi belum efektif	Akan disusun dokumen Analisis Survei IKM mahasiswa praktikan dan penentuan tindak lanjut

10. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM

Langkah-langkah perbaikan SMM pada Laboratorium Pariwisata FIA UB sebagai berikut:

a. Mutu Laboratorium

Upaya Laboratorium Pariwisata FIA UB untuk peningkatan mutu mahasiswa praktikan melalui:

- 1) Peningkatan sarana dan prasarana praktikum seperti ruangan dan alat penunjang kegiatan;
- 2) Pengembangan jenis program layanan laboratorium pariwisata
- 3) Pengelolaan dana kegiatan yang transparan

b. Mutu Sumber Daya Manusia

Dosen sebagai personalia dan sumber daya manusia utama dari Laboratorium Pariwisata FIA UB. Peningkatan mutu dosen dilakukan dengan cara mendorong dan mendukung dosen untuk melanjutkan ke jenjang akademik yang lebih tinggi di berbagai Universitas di dalam dan luar negeri dan mengikuti pelatihan dan seminar yang relevan untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi dosen personalia Laboratorium Pariwisata FIA UB.

c. Mutu Mahasiswa Praktikan

Indikator dari peningkatan mutu mahasiswa praktikan dapat terlihat dari beberapa unsur misalnya nilai akhir mata kuliah praktikum dan tingkat kepuasan melalui nilai IKM Laboratorium Pariwisata FIA UB. Upaya Laboratorium Pariwisata FIA UB untuk peningkatan mutu mahasiswa praktikan melalui:

- 1) Peningkatan sarana dan prasarana praktikum seperti ruangan dan alat penunjang kegiatan;
- 2) Pemutakhiran bahan ajar yang diberikan oleh para dosen pengampu mata kuliah praktikum;
- 3) Pengembangan Manual Prosedur praktikum yang efektif
- 4) Pemilihan lokasi praktikum yang representatif dan sesuai topik kajian mata kuliah

Dalam rangka meningkatkan kinerja kinerja sistem manajemen organisasi, maka terdapat beberapa strategi yang disarankan yang meliputi

strategi produk, strategi pengembangan model pembelajaran, strategi organisasi dan strategi membangun komitmen.

V. PENUTUP

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah-Nya penyusunan Laporan Tinjauan Manajemen Program Laboratorium Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (FIA UB) dapat terselesaikan. Untuk itu kami sampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian tinjauan manajemen ini :

1. Prof. Dr. Ir. Mohammad Bisri, MS., selaku Rektor Universitas Brawijaya beserta jajaran wakil Rektor;
2. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan FIA UB beserta jajaran wakil dekan.
3. Ketua dan Sekretaris Prodi S1 Pariwisata FIA UB
4. Dosen Prodi S1 Pariwisata FIA UB
5. Tim penyusun Laporan Tinjauan Manajemen Laboratorium FIA UB; dan
6. Pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tinjauan Manajemen.

Laboratorium Pariwisata FIA UB terus mengupayakan terlaksananya Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001-2008 salah satunya melalui Audit Internal Mutu. Pelaksanaan evaluasi Laboratorium FIA UB dilakukan oleh tim pelaksana harian dengan melibatkan berbagai pihak seperti pimpinan universitas, fakultas, jurusan, UJM, GJM, staf pengajar, mahasiswa. Diharapkan kedepannya Laboratorium Pariwisata FIA UB dapat terus konsisten dalam menjalankan SMM sehingga akan dapat diketahui kekuatan, kelemahan serta upaya perbaikan yang dilakukan laboratorium demi terlaksananya *continuous improvement*.