

# TINJAUAN MANAJEMEN UNIT LABORATORIUM PARIWISATA



**KEMENTERIAN RISTEK DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
BUSINESS VENTURING LABORATORY (BLV)  
MALANG  
2018**

**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 : Unit Laboratorium Pariwisata
3. Nama Institusi : FIA Universitas Brawijaya
4. Penanggungjawab : Dr. Drs. Zainul Arifin, MS (Pimpinan Unit)
5. Koordinator Penyusun : Aniesa Samira Bafadhal, SAB, MAB (MR Unit)
6. Anggota Penyusun : Dr. Drs. Zainul Arifin, MS  
Aniesa Samira Bafadhal, SAB, MAB
7. Periode : Januari s.d. Oktober Tahun 2018

Malang, 10 Oktober 2018  
Pimpinan Unit Kerja,

Dr. Drs. Zainul Arifin, MS.  
NIP. 19570415 198601 1 001

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	1
I. PENDAHULUAN .....	3
II. LINGKUP BAHASAN.....	4
III. PELAKSANAAN.....	4
IV. HASIL.....	5
1. Hasil Audit Internal.....	6
2. Umpan Balik Pelanggan .....	8
3. Kinerja dan Evaluasi Proses .....	8
4. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan.....	12
5. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya.....	13
6. Perubahan yang Mempengaruhi SMM.....	14
7. Saran dan Masukan untuk Perbaikan SMM.....	15
V. PENUTUP .....	16

## **I. PENDAHULUAN**

Unit Laboratorium Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (disebut juga Tourism Laboratory atau disingkat TL) merupakan lembaga penunjang praktikum dan riset kepariwisataan di bawah naungan Business Venturing Laboratory (BVL) 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 FIA UB Nomor 192 Tahun 2018 mengenai Pengangkatan Ketua dan Unit Laboratorium CSBVL personalia Unit Laboratorium Pariwisata yang ditunjuk sebagai ketua adalah Dr. Drs. Zainul Arifin, MS 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 4 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. Setelah itu, belum pernah dilakukan audit internal dan audit eksternal lebih lanjut terhadap Laboratorium Pariwisata.
2. Pelaksanaan umpan balik yang 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 Unit 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 Unit 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 4  
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
- Unit Laboratorium Pariwisata

c. Jenis dokumen: SOP/Manual Prosedur, Program Kerja, Tinjauan Manajemen, Website

#### IV. HASIL

Hasil evaluasi manajemen Unit Laboratorium Pariwisata FIA UB Tahun 2018 berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen (lihat Bab II).

## 1. Hasil Audit Internal

Pengurus harian Unit 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 192 Tahun 2018 mengenai Pengangkatan Ketua dan Unit Laboratorium CSBVL	SUDAH SELESAI
2	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
3.	Kecukupan sumberdaya (sarpras dan SDM) untuk mendukung proses bisnis organisasi atau unit kerja perlu di tambah sesuai dengan klausul 6 yang disyaratkan pada ISO.	Direncanakan akan diadakan student employee sebagai asisten laboratorium. Sedangkan, untuk sarana prasana masih dalam proses tender di Rektorat	DALAM PROSES
4.	Belum tersedia SDM sesuai kompetensi (daftar kompetensi SDM, job analysis dan gap analysis, kebijakan dan perencanaan pengembangan SDM).	Terdapat perubahan struktur SOTK UB dan FIA yang mempengaruhi perubahan struktur dan tupoksi laboratorium, perencanaan pengembangan SDM masih	DALAM PROSES



		diupayakan bersama BVL	
5.	Belum dilakukan evaluasi kinerja SDM (metode dan hasilnya).	Telah dihasilkan beberapa penelitian, pengabdian dan karya ilmiah kepariwisataan dari anggota unit lab	SUDAH SELESAI
6.	Belum ada daftar dan Kecukupan Sarana-Prasarana (Aset), termasuk metode pemeliharaan.	Kondisi sarana dan prasarana belum layak namun sedang dalam tahap pengadaan melalui tender di rektorat	DALAM PROSES
7.	Belum ada hasil evaluasi terhadap produk (jasa) yang diberikan kepada pelanggan (kesesuaiannya dengan persyaratan)	Direncanakan kuesioner untuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada mahasiswa praktikan disetiap selesai kegiatan. Namun kegiatan baru belum berjalan	DALAM PROSES
8.	Belum ada bahan bagi desain dan pengembangan produk/jasa. Belum ada keberadaan fungsi/unit/wewenang, regulasi yang berlaku,	Direncanakan pengembangan layanan praktikum dalam bentuk workshop virtual tourism yang tertuang di dalam Proker dan SOP	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.	Kondisi sarana dan prasarana belum layak namun sedang dalam tahap pengadaan melalui tender di rektorat	DALAM PROSES
10.	Tidak ada bukti fisik rekaman untuk bukti terkontrolnya pelaksanaan produksi atau layanan jasa.	Terdapat perubahan struktur SOTK UB dan FIA yang mempengaruhi perubahan struktur dan tupoksi laboratorium, pelaksanaan kegiatan yang akuntabel masih diupayakan bersama BVL	DALAM PROSES
11.	Belum ada rekaman milik pelanggan.	Direncanakan akan disimpan rekaman pelanggan berupa biodata peserta praktikum	DALAM PROSES

Laboratorium Pariwisata FIA UB telah menindak lanjuti temuan pada audit AIM UKPA Siklus 14 tahun 2015. Dari total sebanyak 10 temuan, ada beberapa temuan yang telah dipenuhi tetapi ada juga beberapa temuan yang belum terpenuhi hingga saat ini.

Temuan yang belum terpenuhi adalah nomor 2,3,5,6,7,8,9,10 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 terus memantau pelaksanaan pengadaan barang melalui tender oleh Rektorat. Diawal tahun 2018, Unit Laboratorium Pariwisata telah mendapatkan Hibah Program Kompetisi Peningkatan Mutu dan Relevansi Laboratorium (PKPMRL) yang digunakan untuk pengadaan barang khususnya untuk layanan Virtual Tourism.

Selain itu, direncanakan akan dilakukan rapat koordinasi dengan agenda khusus pengembangan program kerja untuk menindaklanjuti temuan belum adanya bahan bagi desain dan pengembangan produk/jasa bersama dengan

BVL. 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 1,4. 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.

## 2. Umpan Balik Pelanggan

Belum ada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk tahun 2018 karena kegiatan belum dilaksanakan. Umpan balik dari mahasiswa diharapkan dapat rutin didiseminasikan setelah selesai kegiatan praktikum untuk menunjukkan Unit Laboratorium Pariwisata FIA UB telah memberikan kepuasan layanan.

## 3. Kinerja dan Evaluasi Proses

Dalam program kerja seperti yang ditampilkan pada Tabel 3 terlihat bahwa belum ada kegiatan yang sudah direncanakan pada tahun 2018 dapat mencapai 100% hal ini secara umum disebabkan unit laboratorium pariwisata masih beradaptasi dengan SOTK FIA yang baru serta masih sangat terbatasnya fasilitas laboratorium. Unit Laboratorium Pariwisata akan terus berkoordinasi dengan BVL dan mengupayakan pencapaian program kerja hingga akhir tahun.

**Tabel 3. Evaluasi Program Kerja**

No.	Program Kerja	Baseline	Skor Capaian
1	Penandatanganan SPK <i>virtual tourism</i>	2018	70%
2	Pengadaan <i>student employee (laboratorium assistant)</i>	2018	0%
3	Tata kelola dokumen layanan <i>virtual tourism</i>	2018	70%
4	Pengadaan barang fasilitas lab	2017	90%
5	Praktikum dalam bentuk <i>workshop virtual tourism</i>	2018	50%
6	Seminar nasional <i>virtual tourism</i>	2018	30%

Secara keseluruhan, untuk tahun 2018 semua program kerja belum terlaksana. Penandatanganan SPK *virtual tourism* antara Unit Laboratorium Pariwisata melalui FIA UB dengan Reseach Group Multimedia, Game dan Mobile (RG-MGM) FILKOM UB untuk mengembangkan layanan *virtual tourism* secara komprehensif baik dari segi praktikum maupun riset telah diinisiasi dengan rapat koordinasi bersama Koordinator RG-MGM FILKOM UB yaitu Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T dan Surat Perjanjian Kerjasama yang telah disepakati bersama akan disahkan dan ditandatangani bersamaan dengan penyelenggaraan *Workshop virtual tourism* bulan November 2018.

Pengadaan *student employee* sebagai asisten laboratorium belum dapat terlaksana dikarenakan pengadaan fasilitas laboratorium masih dalam proses tender di rektorat. Unit Laboratorium Pariwisata telah mendapatkan Hibah

Program Kompetisi Peningkatan Mutu dan Relevansi Laboratorium (PKPMRL) yang digunakan untuk pengadaan barang khususnya untuk layanan Virtual Tourism ditargetkan akan selesai proses tender sebelum awal Desember 2018 oleh Rektorat UB.

Tata kelola dokumen layanan virtual tourism sudah diinisiasi dengan penyusunan Proker dan SOP administratif praktikum. Belum dapat dilaksanakan lebih lanjut karena belum ada fasilitas barang sehingga SOP pendukung lainnya belum dapat dibuat seperti SOP teknis penggunaan barang lab.

Praktikum dalam bentuk workshop telah diinisiasi dengan pengajuan proposal dan korespondensi dengan tutor dimana kegiatan ini direncanakan akan dilaksanakan pada minggu pertama November 2018. Target kegiatan ini adalah mahasiswa Prodi Pariwisata FIA UB yang sedang menempuh mata kuliah Pemasaran Pariwisata. Kegiatan ini dilakukan dengan sistem on-off lab dimana mahasiswa akan diberikan pengenalan konsep dan praktik di laboratorium mengenai teknologi virtual reality untuk pariwisata dan selanjutnya akan dilakukan pembelajaran kelompok untuk pengambilan data lapangan dan pembuatan konten produk virtual tourism dimana akhirnya akan diadakan evaluasi kompetensi mahasiswa di akhir kegiatan.

Untuk seminar nasional mengenai virtual tourism telah diinisiasi dengan penyusunan proposal kegiatan. Kegiatan ini akan diselenggarakan jika sudah terlaksana workshop virtual tourism. Diharapkan produk hasil workshop yang dihasilkan mahasiswa dapat dipamerkan dalam kegiatan seminar nasional. Tindaklanjut yang akan dilakukan adalah dengan mempersiapkan TOR untuk pemateri dan mengajukan proposal untuk pendanaan di dekanat. Lebih lanjut, khusus untuk tahun 2018 uraian capaian sasaran mutu Unit Laboratorium Pariwisata FIA UB ditampilkan dalam Tabel 4 berikut :

**Tabel 4. Sasaran Mutu dan Capaian**

No.	Sasaran Mutu atau Indikator Kinerja	Baseline	Target Tahun 2018	Capaian Tahun 2018	Output Sementara
1.	Ditandatangani SPK <i>virtual tourism</i>	2018	100%	70%	Draft SPK
2.	Tersedianya tambahan SDM berupa student employee ( <i>laboratorium assistant</i> )	2018	50%	0%	Belum ada
3.	Perbaikan tata kelola dokumen layanan <i>virtual tourism</i>	2018	100%	70%	SOP administrasi dan Proker
4.	Peningkatan mutu layanan melalui pengadaan barang fasilitas lab	2017	100%	90%	Kontrak Pengadaan Barang
5.	Peningkatan kinerja melalui penyelenggaraan praktikum dalam bentuk workshop <i>virtual tourism</i>	2018	100%	50%	Proposal Workshop
6.	Peningkatan kinerja melalui penyelenggaraan seminar nasional <i>virtual tourism</i>	2018	20%	20%	Proposal Seminar Nasional

Berdasarkan tabel 4 diatas, sasaran mutu yang belum tercapai dikarenakan terdapat beberapa kendala antara lain terdapat perubahan SOTK FIA UB dan fasilitas yang belum tersedia. Kedepannya, unit laboratorium pariwisata bersama BVL akan terus berupaya meningkatkan kinerja dan perbaikan tata kelola dan dokumentasi yang akuntabel.

#### 4. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan

Tabel 5 menampilkan Koreksi dan Tindakan Pencegahan Laboratorium Pariwisata FIA UB untuk tahun 2018 :

**Tabel 5. Tindakan Koreksi dan Tindakan Pencegahan**

No	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status	Tindakan Pencegahan
<b>A. UMPAN BALIK</b>				
1.	Belum dilakukan penilaian IKM sebagai mekanisme umpan balik kegiatan praktikum	Kegiatan praktikum dalam bentuk workshop direncanakan akan dilaksanakan pada bulan November 2018 dimana sudah direncanakan akan dilakukan penilaian IKM oleh mahasiswa praktikam	Open	Mengadakan survei IKM
<b>B. TEMUAN AUDIT INTERNAL SEBELUMNYA</b>				
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 192 Tahun 2018 mengenai Pengangkatan Ketua dan Unit Laboratorium CSBVL	Closed	Sudah dilakukan perbaikan dan <i>update</i> informasi struktur organisasi di laman website official Unit 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.	Belum dilakukan penambahan personalia laboratorium. Direncanakan akan diadakan pengadaan student employee sebagai asisten laboratorium. Sedangkan, untuk sarana prasana masih dalam proses tender di Rektorat	Open	Akan diadakan student employee dan penyelesaian proses tender pengadaan barang direktorat sebelum akhir tahun 2018.
3.	Belum tersedia SDM sesuai kompetensi (daftar kompetensi SDM, job analysis dan gap analysis, kebijakan dan perencanaan pengembangan SDM).	Terdapat perubahan struktur SOTK UB dan FIA yang mempengaruhi perubahan struktur dan tupoksi laboratorium, perencanaan pengembangan SDM masih diupayakan bersama BVL	Open	Unit laboratorium akan terlibat aktif dalam kegiatan pengembangan SDM dari BVL maupun eksternal
4.	Belum dilakukan evaluasi kinerja SDM (metode dan	Telah dihasilkan beberapa penelitian,	Closed	Sudah dikembangkan riset anggota

	hasilnya).	pengabdian dan karya ilmiah kepariwisataan dari anggota unit lab		laboratorium, peningkatan karya ilmiah dan HKI meskipun belum optimal
5.	Belum ada daftar dan Kecukupan Sarana-Prasarana (Aset), termasuk metode pemeliharaan.	Telah dilampirkan dalam evaluasi diri unit laboratorium, kondisi sarana dan prasarana belum layak namun sedang dalam tahap pengadaan melalui tender di rektorat	Open	Penyelesaian proses tender pengadaan barang dengan Rektorat sebelum akhir tahun 2018
6.	Belum ada hasil evaluasi terhadap produk (jasa) yang diberikan kepada pelanggan (kesesuaiannya dengan persyaratan)	Direncanakan kuesioner untuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada mahasiswa praktikan disetiap selesai kegiatan. Namun kegiatan baru belum berjalan	Open	Telah ditegaskan perlunya IKM dalam SOP praktikum dimana kedepannya akan rutin diadakan survei IKM
7.	Belum ada bahan bagi desain dan pengembangan produk/jasa. Belum ada keberadaan fungsi/unit/wewenang, regulasi yang berlaku,	Direncanakan pengembangan layanan praktikum dalam bentuk workshop yang tertuang dalam Proker dan SOP	Closed	Unit Laboratorium Pariwisata tengah menginisiasi layanan virtual tourism dengan berpedoman pada Proker dan SOP
8.	Verifikasi hasil pengadaan barang dan jasa oleh unit kerja (mekanisme dan hasilnya) belum ada karena unit kerja masih baru sehingga masih tahap persiapan.	Telah dilampirkan dalam evaluasi diri unit laboratorium, kondisi sarana dan prasarana belum layak namun sedang dalam tahap pengadaan melalui tender di rektorat	Open	Penyelesaian proses tender pengadaan barang dengan Rektorat sebelum akhir tahun 2018
9.	Tidak ada bukti fisik rekaman untuk bukti terkendalinya pelaksanaan produksi atau layanan jasa.	Terdapat perubahan struktur SOTK UB dan FIA yang mempengaruhi perubahan struktur dan tupoksi laboratorium, pelaksanaan kegiatan yang akuntabel masih diupayakan bersama BVL	Open	Perombakan tata kelola praktikum yang lebih akuntabel mulai digalakkan melalui dokumentasi kegiatan
10.	Belum ada rekaman milik pelanggan.	Direncanakan akan disimpan rekaman pelanggan berupa profil dan testimoni/IKM peserta praktikum	Closed	Perombakan tata kelola praktikum yang lebih akuntabel mulai digalakkan melalui profil, testimony dan IKM

<b>D. EVALUASI PROGRAM KERJA</b>				
1	Belum tuntas dilaksanakan proses penandatanganan SPK <i>virtual tourism</i>	Penyusunan SPK telah dilakukan dan diinisiasi namun penandatanganan SPK menunggu ceremonial dalam workshop <i>virtual tourism</i>	Open	Memastikan kegiatan workshop <i>virtual reality</i> berjalan dan SKP dapat ditandatangani pada saat kegiatan tersebut
2	Belum diinisiasi pengadaan student employee ( <i>laboratorium assistant</i> )	Pengadaan student employee masih terkendala belum adanya fasilitas laboratorium sehingga dikhawatirkan tidak optimal jika diselenggarakan saat ini	Open	Penyelesaian proses tender pengadaan barang dengan Rektorat sebelum akhir tahun 2018, baru kemudian mengadakan student employee
3	Belum optimal tata kelola dokumen layanan <i>virtual tourism</i>	Belum disusun SOP teknis layanan <i>virtual tourism</i> meskipun SOP administratif telah disusun	Open	Penyelesaian proses tender pengadaan barang dengan Rektorat sebelum akhir tahun 2018. Selanjutnya, menyusun SOP teknis penggunaan peralatan setelah pengadaan barang selesai
4	Belum selesai pengadaan barang fasilitas lab	Belum adanya fasilitas yang memadai menghambat kegiatan laboratorium	Open	Penyelesaian proses tender pengadaan barang dengan Rektorat sebelum akhir tahun 2018.
5	Belum diselenggarakan praktikum dalam bentuk workshop <i>virtual tourism</i>	Telah diproses penyelenggaraan kegiatan workshop dan direncanakan akan diselenggarakan pada awal November 2018	Open	Terus berkoordinasi dengan BVL dan tutor untuk memastikan workshop berjalan sesuai rencana
6	Belum diselenggarakan seminar nasional <i>virtual tourism</i>	Belum diinisiasi kegiatan seminar nasional dikarenakan belum tersedianya produk hasil workshop mahasiswa yang akan dipamerkan pada seminar nasional. Namun proposal kegiatan telah disusun	Open	Menindaklanjuti proses penyelenggaraan seminar nasional <i>virtual tourism</i> melalui pengajuan proposal ke dekanat dan penyusunan TOR untuk pemateri

<b>E. EVALUASI SASARAN MUTU</b>				
1	Belum ditandatanganinya SPK <i>virtual tourism</i>	Sejauh ini telah disusun draft SPK	Open	Akan diajukan SPK untuk diperiksa dekanat dan pihak RG-MGM sebelum penandatanganan
2	Belum tersedianya tambahan SDM berupa student employee ( <i>laboratorium assistant</i> )	Belum ada inisiasi yang dilakukan untuk pengadaan student employee	Open	Akan dimulai rapat koordinasi penyusunan kriteria dan tupoksi student employee
3	Belum optimalnya perbaikan tata kelola dokumen layanan <i>virtual tourism</i>	Sejauh ini baru tersedia SOP administrasi dan Proker	Open	Akan disusun SOP teknis setelah barang fasilitas lab telah diterima melalui proses tender
4	Belum adanya peningkatan mutu layanan melalui pengadaan barang fasilitas lab	Telah disepakati Kontrak Pengadaan Barang melalui Hibah PKPMRL-A	Open	Memantau perkembangan proses tender dan realisasinya sebelum tutup buku anggaran tahun 2018
5	Belum adanya peningkatan kinerja melalui penyelenggaraan praktikum dalam bentuk workshop <i>virtual tourism</i>	Telah diajukan melalui BVL Proposal Workshop Virtual Tourism	Open	Memastikan proses penyelenggaraan workshop berjalan lancar dan berkoordinasi dengan tutor dan BVL
6	Belum adanya peningkatan kinerja melalui penyelenggaraan seminar nasional <i>virtual tourism</i>	Telah disusun Proposal Seminar Nasional Virtual Tourism	Open	Mempersiapkan TOR untuk pemateri dan pengajuan proposal ke dekanat

### 5. Tindak Lanjut Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Kepengurusan Laboratorium Pariwisata FIA UB periode sebelumnya telah menyusun Tinjauan Manajemen namun belum umpan balik dan audit tahun sebelumnya.

## 6. Perubahan yang Mempengaruhi SMM

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

**Tabel 6. Perubahan yang Mempengaruhi SMM**

No.	SMM	Temuan	Perubahan
1.	Mutu Organisasi	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 192 Tahun 2018 mengenai Pengangkatan Ketua dan Unit Laboratorium CSBVL mengenai struktur organisasi Unit Laboratorium Pariwisata
2.	Mutu SDM	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 tender di Rektorat
3.	Mutu SDM	Belum tersedia SDM sesuai kompetensi (daftar kompetensi SDM, job analysis dan gap analysis, kebijakan dan perencanaan pengembangan SDM).	Terdapat perubahan struktur SOTK UB dan FIA yang mempengaruhi perubahan struktur dan tupoksi laboratorium, perencanaan pengembangan SDM masih diupayakan bersama BVL
4.	Mutu SDM	Belum dilakukan evaluasi kinerja SDM (metode dan hasilnya).	Telah dihasilkan beberapa penelitian, pengabdian dan karya ilmiah kepariwisataan dari anggota unit lab
5.	Mutu Praktikum	Belum ada daftar dan Kecukupan Sarana-Prasarana (Aset), termasuk metode pemeliharaan.	Telah dilampirkan dalam evaluasi diri unit laboratorium, kondisi sarana dan prasarana belum layak namun sedang dalam tahap pengadaan melalui tender di rektorat
6.	Mutu Praktikum	Belum ada hasil evaluasi terhadap produk (jasa) yang diberikan kepada pelanggan (kesesuaiannya dengan persyaratan)	Direncanakan kuesioner untuk survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada mahasiswa praktikan disetiap selesai kegiatan. Namun kegiatan baru belum berjalan
7.	Mutu Praktikum	Belum ada bahan bagi desain dan pengembangan produk/jasa. Belum ada keberadaan fungsi/unit/wewenang, regulasi yang berlaku,	Direncanakan pengembangan layanan praktikum dalam bentuk workshop yang tertuang dalam Proker dan SOP



8.	Mutu Praktikum	Verifikasi hasil pengadaan barang dan jasa oleh unit kerja (mekanisme dan hasilnya) belum ada karena unit kerja masih baru sehingga masih tahap persiapan.	Telah dilampirkan dalam evaluasi diri unit laboratorium, kondisi sarana dan prasarana belum layak namun sedang dalam tahap pengadaan melalui tender di rektorat
9.	Mutu Praktikum	Tidak ada bukti fisik rekaman untuk bukti terkendalinya pelaksanaan produksi atau layanan jasa.	Terdapat perubahan struktur SOTK UB dan FIA yang mempengaruhi perubahan struktur dan tupoksi laboratorium, pelaksanaan kegiatan yang akuntabel masih diupayakan bersama BVL
10.	Mutu Praktikum	Belum ada rekaman milik pelanggan.	Direncanakan akan disimpan rekaman pelanggan berupa biodata peserta praktikum

## 7. 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 dan dokumentasi kegiatan yang transparan dan akuntabel.

### B. Mutu Sumber Daya Manusia

Dosen sebagai personalia dan sumber daya manusia utama dari Unit Laboratorium Pariwisata FIA UB. Peningkatan mutu dosen dilakukan dengan menggalakkan fungsi laboratorium sebagai wadah diskusi dan kajian kepariwisataan melalui riset dan pengembangan karya ilmiah yang relevan untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi dosen personalia Unit 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 modul yang diberikan oleh para dosen pengampu mata kuliah praktikum;
- 3) Pengembangan SOP praktikum yang efektif
- 4) Pemilihan tutor 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 Unit Laboratorium Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dapat terselesaikan. Untuk itu kami sampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian tinjauan manajemen ini :

1. Prof Dr Ir Nuhfil Hanani 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 Sekertaris BVL
4. Ketua dan Sekretaris Prodi S1 Pariwisata FIA UB
5. Dosen Prodi S1 Pariwisata FIA UB
6. Tim penyusun Laporan Tinjauan Manajemen Laboratorium FIA UB; dan
7. Pihak-pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tinjauan Manajemen.

Unit 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 Unit 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*.