

LAPORAN

2021



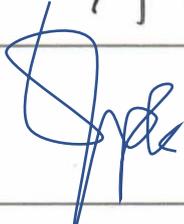
PS D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI

Serve With Your Heart

LEMBAR PENGESAHAN

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F07/15/04/ HK.01.05.a
		06 Juni 2022
	LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN 2021	Revisi ke 1
	PS D4 MANAJEMEN PERHOTELAN FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Halaman dari

LAPORAN TINJAUAN MANAJEMEN 2021
PS D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Deasy Chrisnia Natalia, SE.,MM	Ketua Program Studi		2 Juni 2022
2. Pemeriksaan	Susilowati, M.AB	Unit Jaminan Mutu		6 Juni 2022
3. Persetujuan	San Rudiyanto., SE., MSA.,Ak., CPA.,CA., AAP-B	Ketua Departemen		10 Juni 2022
4. Penetapan	San Rudiyanto., SE., MSA.,Ak., CPA.,CA., AAP-B	Ketua Departemen		13 Juni 2022
5. Pengendalian	Sovia Rosalin, S.AP.,M.AB	Sekretaris Departemen		15 Juni 2022

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
I. PENDAHULUAN	4
II. HASIL	8
1. STATUS TINDAKAN DARI TINJAUAN MANAJEMEN SEBELUMNYA	8
2. PERUBAHAN PADA EKSTERNAL DAN INTERNAL ORGANISASI	10
3. KINERJA DAN EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN	11
<i>a. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Tambahan (IKT)</i>	<i>11</i>
<i>b. Evaluasi Proses dan Upaya Untuk Mencapai Target</i>	<i>15</i>
<i>c. Ketidakesesuaian dan Tindakan Perbaikan</i>	<i>15</i>
<i>d. Hasil-hasil Pemantauan dan Pengukuran Kinerja</i>	<i>22</i>
<i>a. Proses Perencanaan & Pelaksanaan.</i>	<i>22</i>
<i>b. Monitoring dan Evaluasi</i>	<i>22</i>
<i>e. Hasil - hasil audit</i>	<i>22</i>
4. EVALUASI KECUKUPAN SUMBERDAYA	26
5. EFEKTIVITAS TINDAK LANJUT YANG DIAMBIL TERHADAP RESIKO DAN PELUANG	27
6. PELUANG UNTUK PERBAIKAN	27
III. KESIMPULAN DAN UCAPAN TERIMAKASIH	28

I. Pendahuluan

Program Studi Manajemen Perhotelan merupakan institusi yang menghasilkan ahli madya bidang perhotelan yang ada di Universitas Brawijaya selalu berusaha berbenah diri untuk mengembangkan serta keberlanjutan Program Studi. Pelaksanaan evaluasi diri ini adalah untuk mengupayakan perbaikan kinerja Program Studi Manajemen Perhotelan serta mempersiapkan kualitas lulusan yang unggul dan memiliki kompetensi sehingga mampu menghadapi era pasar global dan berdaya saing. Pelaksanaan evaluasi diri Program Studi Manajemen Perhotelan dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh pimpinan Program Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya yang melibatkan dosen, karyawan, mahasiswa dan stakeholder. Pelaksanaan evaluasi diri ini dilakukan secara rutin untuk meningkatkan mutu serta penilaian akreditasi Program Studi.

Program studi manajemen perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya terletak di Kota Malang yang merupakan Program Studi yang memberikan Pendidikan kepada mahasiswa dengan berorientasi pada kebutuhan dan perkembangan dunia usaha dan industri serta menitik beratkan pada pengembangan kompetensi keahlian sesuai dengan bidang minat mahasiswa/mahasiswi dengan memberikan pemahaman teori serta praktek secara berkesinambungan guna meningkatkan daya saing serta kemampuan menerapkan ilmu yang diperoleh pada dunia kerja. Program Studi Manajemen Perhotelan merupakan salah satu program studi di Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Dikti No. 53/KPT/I/2016 tentang pemberian ijin penyelenggaraan Program Studi Manajemen Perhotelan(D-IV).

Sebagai penyelenggara Tri Dharma Perguruan Tinggi di bidang Pengelolaan Perhotelan, Program Studi Manajemen Perhotelan bekerjasama dengan dunia usaha dan industri serta instansi pemerintah baik di tingkat lokal maupun nasional dalam perikatan kerjasama di bidang penelitian, pengabdian, fasilitas tempat magang bagi mahasiswa, peningkatan kompetensi mahasiswa melalui seminar, lokakarya, simposium dan studi lanjut serta penyediaan sarana prasarana penunjang proses belajar mengajar.

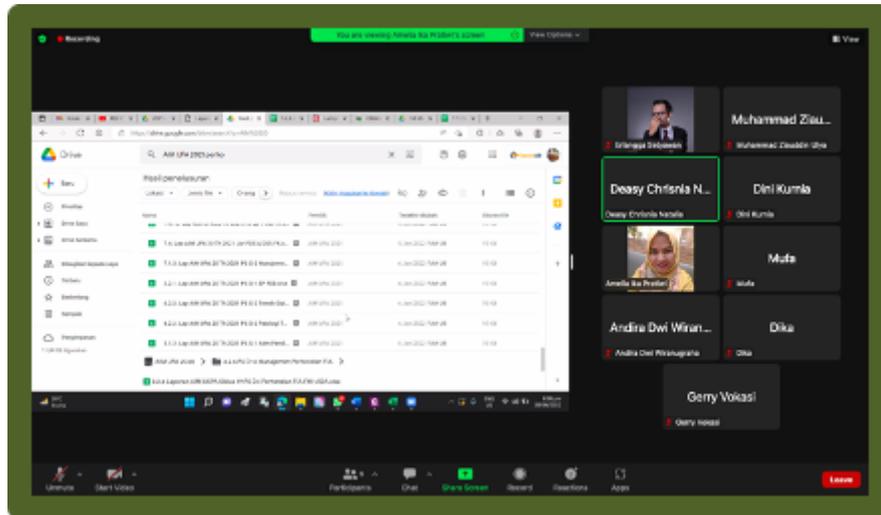
Pelaksanaan proses belajar mengajar dalam setiap ruang kelas telah didukung oleh peralatan multimedia. Selain itu, dalam ruang kelas telah tersedia akses internet kabel maupun hotspot. Untuk menunjang dan memwadahi organisasi dan

kegiatan mahasiswa juga telah disediakan ruang khusus sebagai pusat kegiatan Ikatan Keluarga Mahasiswa (Himpunan Mahasiswa Pariwisata dan Perhotelan) Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya. Kami berupaya memberikan pelayanan terbaik dan selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja Program Studi Manajemen Perhotelan. Oleh karena itu kami Menyusun laporan tinjauan Manajemen sebagai upaya Program Studi Manajemen Perhotelan dalam melakukan evaluasi mutu Program studi yang telah direncanakan dan diterapkan selama kurun waktu 1 tahun untuk memastikan kesinambungan, kesesuaian, kecukupan, efektifitas sistem manajemen mutu.

Mengacu sistem manajemen SNI ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018, maka Program Studi Manajemen Perhotelan melaksanakan tinjauan manajemen dengan ruang lingkup seperti yang dipersyaratkan, yaitu:

1. Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya
2. Perubahan pada eksternal dan internal organisasi yang relevan dengan sistem manajemen.
3. Informasi kinerja dan efektivitas sistem manajemen, meliputi tren-tren:
 - a. Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak-pihak yang relevan. (uraikan jenis-jenis umpan balik yang telah diusahakan. Umpan balik meliputi hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) atau evaluasi kepuasan yang lain dan kompilasi keluhan pelanggan).
 - b. Hasil pengukuran capaian sasaran mutu.
 - c. Kinerja proses dan kesesuaian produk/jasa.
 - d. Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan.
 - e. Hasil-hasil pemantauan dan pengukuran.
 - f. Hasil-hasil audit.
 - g. Kinerja penyedia barang/jasa eksternal.
4. Evaluasi kecukupan sumberdaya.
5. Efektivitas tindak lanjut yang dilakukan dibandingkan dengan resiko dan peluang.
6. Peluang-peluang untuk perbaikan.

Pelaksanaan kegiatan tinjauan manajemen internal prodi D4 Manajemen Perhotelan dilaksanakan sebagai berikut:



Hari, tanggal	:	Senin, 6 Juni 2022
Jam	:	19.30 - 21.00
Tempat	:	Zoom Meeting
Peserta	:	Ketua GJM Fakultas Vokasi Ketua Program Studi D4 Manajemen Perhotelan UJM D4 Manajemen Perhotelan Dosen Tetap D4 Manajemen Perhotelan



Hari, tanggal	:	Selasa, 7 Juni 2022
Jam	:	11.00 - selesai
Tempat	:	Zoom Meeting
Peserta	:	Ketua Program Studi D4 Manajemen Perhotelan UJM D4 Manajemen Perhotelan Dosen Tetap D4 Manajemen Perhotelan

II. Hasil

Hasil evaluasi manajemen Program Studi Manajemen Perhotelan Tahun 2021. Berikut ini disajikan sesuai urutan lingkup bahasan tinjauan manajemen:

1. Status Tindakan dari Tinjauan Manajemen Sebelumnya

Tahun ini Program Studi Manajemen Perhotelan telah melalui Audit Internal mutu yang ketiga dan berikut rincian aspek audit manajemen mutu tahun sebelumnya yang menjadi temuan auditor, tindak lanjut yang sudah dilakukan oleh Program Studi Manajemen Perhotelan, kendala yang dihadapi serta rencana kegiatan untuk meningkatkan kinerja dimasa mendatang. Hal yang paling penting adalah meningkatkan jumlah dosen. Berikut secara terperinci di urai pada tabel dibawah ini:

No.	Rekomendasi Tinjauan Manajemen Sebelumnya	Aspek	Tindak Lanjut yang SUDAH dilakukan	Kendala yang dihadapi	Rencana selanjutnya
1.	Tindaklanjut hasil tinjauan manajemen tahun sebelumnya	TM	Membentuk Tim untuk melaksanakan dan Menyusun laporan tinjauan manajemen	Dikarenakan saat itu prodi baru berdiri 6 bulan	Menyusun rencana strategis, perencanaan kegiatan serta timeline penyusunan tinjauan manajemen
2.	Analisis dan tindaklanjut umpan balik pelanggan (evaluasi kepuasan dan penanganan keluhan)	TM	Memepersiapkan upaya menampung umpan balik kepada lulusan	Belum meluluskan mengingat prodi baru berjalan 6 bulan pada saat itu	Membuat kegiatan tracer study dari prodi

3.	Terdapat hasil evaluasi capaian IKT, namun tidak terdapat analisis efektifitas pencapaiannya.	TM	Melengkapi analisis efektifitas pencapaiannya		
5.	Belum ada penjelasan tentang ketidaksiharian dan tindakan perbaikan.	TM	Memberikan penjelasan atas ketidaksiharian		
6	Belum semua hasil-hasil pengukuran kinerja diuraikan dan dianalisis.	TM	Menguraikan dan menganalisis hasil pengukuran kinerja		
7	Terdapat uraian proses unit kerja menjalani audit, namun belum semua aspek dijelaskan (3 dari 6 aspek).	TM	Memberikan penjelasan terhadap proses audit		
8	Belum ada tindak lanjut dari rekomendasi hasil asesmen asesor eksternal.	TM	Menyusun kembali		

2. Perubahan pada Eksternal dan Internal Organisasi

Pada Tahun awal tahun 2019 terjadi perubahan pada struktur organisasi Program studi Terapan Manajemen Perhotelan dimana sebelumnya Program studi dibawah kendali Ketua Bidang Keahlian, pada tahun 2019 struktur organisasi berada dilengkapi adanya Ketua Program Studi. Selain itu pada tahun 2020 telah dibentuk Unit Jaminan Mutu Program studi Manajemen Perhotelan. Hal tersebut merupakan perubahan besar yang terjadi pada internal organisasi sebagai bentuk tindak lanjut terhadap hasil Audit Internal Manajemen tahun sebelumnya. Tindakan yang perlu kami lakukan selanjutnya adalah Menyusun Standart Operating Prosedur (SOP) untuk memperjelas tugas pokok dan fungsi bagi setiap jajaran dalam program studi serta pembagian tugas yang jelas. Untuk meningkatkan kualitas program studi manajemen perhotelan perlu meningkatkan profesionalitas staf pengajar dalam proses belajar mengajar dengan melibatkan para staf pengajar pada pendidikan atau pelatihan non gelar untuk meningkatkan penggunaan staf terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi mutakhir agar pengetahuan ini bisa ditransfer kepada mahasiswa dalam proses pencapaian Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Perubahan eksternal organisasi adalah adanya penambahan dosen praktisi serta adanya semakin meningkatnya Kerjasama dengan Dunia Usaha dan Industri baik sebagai wadah untuk menampung mahasiswa melaksanakan On The Job training maupun adanya kuliah tamu yg narasumbernya dari hotel guna memberikan wawasan yang luas bagi mahasiswa.

3. Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen

a. Evaluasi Capaian Indikator Kinerja Tambahan (IKT)

Tabel 1
Evaluasi capaian indikator kinerja tambahan program studi D4 Manajemen Perhotelan.

No	Sasaran	Strategi Pencapaian	Indikator Target Sasaran	Tahun		Capaian Agustus 2021	%
				Baseline (2020)	TARGET 2021		
1	Mengembangkan kerjasama dengan Perusahaan dan/atau lembaga profesi.	Kerjasama dengan pihak perhotelan	Jumlah MoU dengan hotel	2	2	13	100
2	Meningkatkan kompetensi akademik kualifikasi dosen prodi Manajemen Perhotelan	Mengirimkan Dosen untuk studi lanjut di Perguruan Tinggi Dalam dan Luar Negeri untuk memperoleh keahlian dan/atau gelar Magister dan/atau Doktor Terapan.	Jumlah Dosen studi lanjut di Perguruan Tinggi Dalam dan Luar Negeri untuk memperoleh keahlian dan/atau gelar Magister dan/atau Doktor Terapan.	1	1	1	100 %

3	Meningkatkan prestasi dosen dan mahasiswa prodi manajemen perhotelan	Mengikutsertakan Dosen dan mahasiswa prodi Manajemen Perhotelan kompetisi tingkat Nasional dan Internasional.	Jumlah Dosen/mahasiswa ikut serta pada kompetisi tingkat Nasional dan Internasional.	10	12	14	100%
4	Meningkatkan prosentase jumlah mahasiswa bersertifikat kompetensi/ keahlian.	Mengikutsertakan mahasiswa prodi manajemen perhotelan untuk mengikuti sertifikasi kompetensi tingkat Nasional dan Internasional.	Jumlah prosentase mahasiswa ikut serta pada sertifikasi kompetensi tingkat Nasional dan Internasional.	-	100	105	100%
5	Revitalisasi sarana dan prasarana Proses Belajar Mahasiswa (PBM).	Pembangunan lab terpadu di kampus Universitas Brawijaya Dieng, pengadaan laboratorium untuk <i>Food and Beverage service</i> dan <i>housekeeping</i> untuk meningkatkan kualitas proses belajar dan mengajar	Jumlah prosentase dana yang dianggarkan untuk revitalisasi sarana dan prasarana PBM	45%	50%	0	0

6	Mendorong dosen-dosen untuk publikasi jurnal internasional dengan memberikan <i>reward</i> .	Mengikutsertakan dosen untuk publikasi jurnal internasional dan Meningkatkan jumlah publikasidosenyangterindeks scopus, serta meningkatkan jumlah reward yang diberikan	Jumlah dosen ikut publikasi jurnal internasional/scopus dan jumlah reward yang dianggarkan	1	1	1	100%
7	Meningkatkan jumlah penelitian yang dimanfaatkan oleh masyarakat/industri. Meningkatkan jumlah HKI yang didaftarkan. Baik Produk, Alat, Metode atau Proses), Copyright (Buku dan karya-karya cipta), Merk dagang dan sirkuit.	Mengalokasikan anggaran untuk reward kepada dosen yang mendaftarkan HKI, Copy Right, Merk dagang dan sirkuit, memperbanyak jumlah hasil penelitian yang dipatenkan	Jumlah prosentase anggaran/dana yang dialokasikan untuk reward kepada dosen yang mendaftarkan HKI, Copy Right, Merk dagang dan sirkuit. Jumlah penelitian yang dipatenkan	5	1	11	100%

b. Evaluasi Proses dan Upaya Untuk Mencapai Target

Evaluasi proses dilakukan dengan membandingkan antara realisasi dengan target kinerja yang telah ditetapkan. Berikut dapat disimpulkan evaluasi berdasarkan proses yang sedang berjalan sesuai dengan tabel tahapan program dalam Tinjauan Manajemen (Lihat Tabel 3)

Tabel 3.
Persentase Evaluasi Proses dari Tahapan Pencapaian Target

	Tahapan Program	% Kemajuan Fisik
P	Perencanaan (persiapan, koordinasi, surat tugas, dll)	100 %
D	Pelaksanaan	50 %
C	Laporan (kompilasi hasil dan analisis)	50 %
A	Tindak Lanjut (rencana perbaikan, rekomendasi, hasilnya bila ada)	100 %

c. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

Sehubungan dengan kinerja dan efektivitas sistem manajemen pengelolaan PS D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, terdapat sejumlah aspek yang perlu diperhatikan yaitu aspek penyelenggaraan dan pelayanan yang diberikan kepada Stakeholder yaitu mahasiswa dan Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI) pengguna lulusan. Sehubungan dengan pengelolaan kepuasan pelanggan dan umpan balik dari mahasiswa, adapun kanal untuk saluran penerimaan keluhan dapat dilakukan secara langsung kepada Pimpinan Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, dan Pengelola Program Studi atau melalui kanal e-complaint yang telah disediakan oleh Universitas Brawijaya. Adapun kepuasan pelanggan (mahasiswa) dapat diukur dari kepuasan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Umpan balik dari mahasiswa sebagai salah satu stakeholder. Adapun kepuasan pelanggan (mahasiswa) dapat diukur dari kepuasan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Umpan balik dari mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* akan sangat berguna untuk memperbaiki pengelolaan organisasi program studi kedepannya. Tabel 4 menunjukkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi.

Tabel 4.
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4
Manajemen Perhotelan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	47%	37%	12%	4%	Meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	31%	36%	24%	9%	Lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	46%	39%	13%	2%	Mensosialisasikan SOP terkait pelayanan akademik
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	49%	41%	9%	1%	Menyediakan jadwal bimbingan rutin kepada mahasiswa
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	43%	45%	10%	2%	Memberikan sarana dan prasarana yang baik kepada mahasiswa

Selanjutnya, Tabel 5 menunjukkan keluhan terkait pelayanan program studi kepada mahasiswa.

Tabel 5.

Keluhan Tentang Pelayanan Program Studi kepada Mahasiswa

No.	Jenis/Aspek/ Bidang/ Layanan yang dikeluhkan	Uraian Keluhan	Tindakan lanjut (atau rencana)	Status Akhir
1.	Pelayanan Akademik	Kurangnya Keramahan bagian pelayanan kepada mahasiswa	Telah dilakukan teguran kepada bagian pelayanan akademik yang mendapatkan keluhan	Selesai
2.	Pelayanan untuk ujian TA/akademik	Pelayanan Ujian TA amburadul, antri, dan tidak ada kepastian yang jelas dalam pelayanan	Mekanisme Pendaftaran TA dilaksanakan melalui sistem Online sehingga tidak ada lagi antrian seperti sebelumnya, jadwal juga tepat waktu	Selesai
3.	Pendidikan	Terdapat adanya dosen LB yang mengajar tidak penuh/pelaksanaan kuliah dirapel untuk beberapa temuan	Dosen yang bersangkutan telah diganti/atau tidak diberikan kelas untuk tahun berikutnya	Selesai
4.	keuangan	Pembayaran Honor dosen LB terlambat/tidak jelas kapan harus ditransfer, dan mana saja yang memang sudah ditransfer	Rapat internal di Vokasi, penyampaian kepada pimpinan Vokasi terkait kasus ini	Selesai
5.	Akademik	Pelayanan tidak jelas selama masa Pandemi	Rapat Koordinasi dengan Pimpinan Vokasi, Telah disusun SOP untuk pelayanan	Selesai
6	Akademik	Ijazah dan Transkrip belum jadi, padahal mahasiswa membutuhkan untuk kuliah transfer dan seleksi CPNS	Telah dilakukan penambahan jumlah prasarana untuk mempercepat proses penyelesaian pencetakan ijazah dan transkrip bagi mahasiswa	Selesai

Sementara itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari *stakeholder* selanjutnya yaitu DUDI penggunaan lulusan, kami melakukan koordinasi dan jajak pendapat secara online guna mengetahui bagaimana pendapat Pihak DUDI perhotelan terhadap kelayakan dan pembenahan

mahasiswa yang melaksanakan *On the job training* pada industri perhotelan.



Dari hasil jajak pendapat diketahui bahwa Pihak DUDI mengharap adanya pembenahan kurikulum dan dilakukan dengan penyesuaian dengan perkembangan DUDI perhotelan sehingga tercipta *link and match* antara program studi Manajemen Perhotelan dengan dunia Usaha dan Industri Perhotelan sehingga profil lulusan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan industry perhotelan khususnya dalam hal pengelolaan hotel. Selain itu, Pihak DUDI juga menyarankan agar penguasaan mahasiswa terhadap Bahasa Asing ditingkatkan (Lihat Tabel 6)

Tabel 6. Status Tindakan Perbaikan

No	Masukan	Tindakan Perbaikan	Status (Open/Closed)
A.	Keluhan		
1.	Keramahan bagian pelayanan kepadamahasiswa kurang	Telah dilakukan teguran kepada bagian pelayanan akademik yang mendapatkan keluhan	Open
2.	Pelayanan Ujian TA kurang terstruktur, antri, dan tidak ada kepastian yang jelas dalam pelayanan	Mekanisme Pendaftaran TA dilaksanakan melalui sistem Online sehingga tidak ada lagi antrian seperti sblmnya, jadwal juga tepat waktu	Open
3	Terdapat dosen LB yang mengajar tidak penuh/pelaksanaan kuliah dirapel untuk beberapa temuan	Dosen yang bersangkutan telah diganti/atau tidak diberikan kelas untuk tahun berikutnya	Open

TINJAUAN MANAJEMEN PS D4 MANAJEMEN PERHOTELAN 2021

5	Pelayanan tidak jelas selama masa Pandemi	Rapat Koordinasi dengan Pimpinan Vokasi, Telahdisusun SOPuntuk pelayanan	Open
6	Ijazah dan Trankrip belum jadi, padahal masiswa membutuhkan untuk kuliah transfer dan selesksi CPNS	Telah dilakukan penambahan jumlah prasarana untuk mempercepat proses penyelesaian pencetakan ijazah dan transkrip bagi mahasiswa	Open

B.	Evaluasi Kepuasan		
1.	Kepuasan pengguna lulusan melihat dari aspek kompetensi mahasiswa masih rendah dilihat dari : Kecakapan penggunaan TI, Kerjasama Tim, dan Pengembangan diri	Meningkatkan jumlah SKS praktek untuk mata kuliah Kompetensi, khususnya penggunaan aplikasi. Memasukkan ke dalam kurikulum untuk pendidikan soft skill	Closed
2.	Kepuasan dari Pengguna lulusan terkait aspek lainnya	Dipertahankan untuk ditingkatkan, karena rata-rata nilainya masih pada kisaran "baik" belum sangat baik. Memperbaiki kurikulum secara periodik	Closed
C.	Temuan Audit (termasuk yang eksternal)		
1.	Temuan aim sebelumnya tidak ada	Diperbaiki	Open
2.	Temuan hasil audit internal/eksternal terkait non akademik tidak melingkupi PS, tapi lebih ke Fakultas/Vokasi Sebagai Auditee	Tidak ada	Open
D.	Evaluasi Program Kerja		
1.	Program kerja tahun 2020 yang belum selesai	Mempercepat proses dan koordinasi antar tim di PS untuk dapat segera menyelesaikan, membuat time line	Open
2.	Program kerja tahun 2021 tidak dapat dilaksanakan	Akan dilaksanakan tahun depan	Open

TINJAUAN MANAJEMEN PS D4 MANAJEMEN PERHOTELAN 2021

E.	Evaluasi Sasaran Mutu		
1.	Sasaran Mutu harus dievaluasi sesuai dengan dinamika industri yang melingkupi prodi dikarenakan Perubahan Kondisi internal/eksternal yang ada	Melakukan evaluasi atas dinamika lingkungan eksternal/internal terhadap sasaran mutu yang telah ditetapkan (periodic)	Closed
2.	.Sasaran mutu yang tidak relaistis	Melakukan evaluasi kembali	Closed

d. Hasil-hasil Pemantauan dan Pengukuran Kinerja

Proses pemantauan dan pengukuran kinerja dilaksanakan secara periodic melekat dalam proses manajemen pengelolaan organisasi PS. Evaluasi kinerja dilaksanakan meliputi beberapa tahapan, yakni :

a. Proses Perencanaan & Pelaksanaan.

Pemantauan atas perencanaan program kerja yang telah ditetapkan di PS, dilaksanakan secara berjenjang melalui mekanisme structural, usulan dari perencanaan prodi dirumuskan bottom up, dimulai dari aspirasi dosen, tendik, mahasiswa, dan pihak-pihak terkait lainnya seperti industri. Tahap pertama pemantauan atas usulan proker akan dievaluasi oleh KPS, yang kemudian ditetapkan menjadi Program Kerja Prodi. Selanjutnya, ada mekanisme raker di tingkat fakultas/Vokasi untuk dibahas terkait dengan kesesuaian Proker PS dengan Fakultas/Vokasi, Ketersediaan dana, dan tingkat Prioritas atas program/kegiatan tersebut.

Jika sudah ditetapkan, Proker PS akan didistribusikan oleh KPS kepada dosen PIC untuk memonitor setiap kegiatan yang akan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Monitoring dan Evaluasi

Sementara itu, proses monitoring dan Evaluasi secara formal dilaksanakan melalui mekanisme semseteran melalui kegiatan tinjauan manajemen. Tinjauan manajemen ini merupakan evaluasi dan monitoring yang bersifat makro untuk seluruh kegiatan operasional penyelenggaraan PS. Sementara untuk Monitoring dan Evaluasi atas setiap kegiatan melekat di PIC yang telah ditetapkan dan dilaporkan secara periodic kepada PS untuk dapat diambil keputusan /solusi atas kendala yang dihadapi oleh setiap pelaksana kegiatan

e. Hasil - hasil audit

Hasil Audit Internal oleh PJM pada AIM UKPA Program Studi Siklus 16 Tahun 2017

AutoSave 3 Borang AIM UKPA Siklus 16 - DIV (1) - Compatibility Mode - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Search

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Ideas

H4

1 **Penilaian Implementasi Standar Akreditasi BAN-PT**

2 **AIM UKPA Program Studi Jenjang DIPLOMA Siklus 16 Tahun 2017**

3

4 Nama Prodi: **DIV Manajemen Perhotelan**

5 Program: **Pendidikan Vokasi**

6 Tanggal Audit: **19-Des-17**

7 Ketua Prodi: **A.Faidial Rahman, SE.Par., M.Sc**

8 Ketua Auditor: **Harsuko Riniwati, Dr.Jr., M.P**

9 Anggota Auditor: **Ni Komang Deasy A.P., M.Si**

10

11 **No. No. Butir Aspek Penilaian (* didukung tabel) Nilai KTS/ OBS Sebutkan alasan dan upaya yang akan dilakukan**

12 **STANDAR 3. KEMAHASISWAAN DAN LULUSAN**

13 1 3.1.1.1 Rasio calon mahasiswa yang ikut seleksi terhadap daya tampung* 4 OBS

14 2 3.1.1.4 Rata-rata Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) selama lima tahun terakhir* 0

15 3 3.1.2 Penghargaan atas prestasi mahasiswa di bidang nalar, bakat dan minat* 4 KTS

16 4 3.1.3.1 Persentase ketulusan tepat waktu* 0

5 3.2.1 Jenis layanan yang disediakan kepada mahasiswa yang dapat dimanfaatkan untuk membina dan mengembangkan penalaran, minat, bakat, seni, dan kesejahteraan* 4 OBS

Akreditasi Prodi Diploma Evaluasi Tinjauan Manajemen Konversi SOP Verifikasi Temuan AIM-SV

1637 20/11/2020

Catatan: Harap mengisi pada kolom yang berwarna

Kriteria penilaian sesuai dengan matriks penilaian

Status KTS diberikan untuk jawaban belum atau nilai kurang 4
Jika jawaban "sudah" ada atau dinilai "4" untuk standar BAN-PT berarti sudah memenuhi standar, namun dimungkinkan ada OBS.

AutoSave 3 Borang AIM UKPA Siklus 16 - DIV (1) - Compatibility Mode - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Search

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Ideas

H4

19 7 3.4.1.1 Upaya petacakan dan perekaman data lulusan* 0

20 8 3.4.1.3 Pendapat pengguna (employer) lulusan terhadap mutu alumni 0

21 9 3.4.2 Keahlian/kemampuan yang menunjukkan keunggulan lulusan program studi 0

22 10 3.4.3 Masa tunggu lulusan untuk memperoleh pekerjaan yang pertama 0

23 11 3.4.4 Kesesuaian bidang kerja lulusan dengan bidang studi 0

24 12 3.5 Partisipasi alumni dalam mendukung pengembangan program studi 0

25 **STANDAR 4. SUMBER DAYA MANUSIA**

26 13 4.1 Pedoman tertulis tentang rekrutmen, penempatan, pengembangan, retensi, dan pemberhentian dosen dan tenaga kependidikan, serta efektifitas pelaksanaannya 4 OBS Sesuai dengan peraturan di Kantor Pusat

27 14 4.2.2 Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja dosen di bidang pendidikan, penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat 4 OBS Menggunakan Daftar Kinerja Dosen

28 15 4.3.1.1 Dosen tetap berpendidikan minimal S2 yang bidang keahliannya sesuai dengan kompetensi PS* 4 OBS

29 16 4.3.1.2 Dosen tetap yang memiliki jabatan lektor kepala yang bidang keahliannya sesuai dengan kompetensi PS* 0 KTS Diupayakan untuk meningkatkan dan mengajukan jabatan fungsional

30 17 4.3.2.2 Dosen tetap yang memiliki Sertifikat Kompetensi Profesi* 4 OBS

31 18 4.3.4 Kesesuaian keahlian (pendidikan terakhir) dosen dengan mata kuliah yang diajarkannya* 4 OBS

32 19 4.5.1 Kegiatan tenaga ahli/pakar sebagai pembicara dalam seminar/pelatihan, pembicara tamu, dsb, dari luar PT sendiri (tidak termasuk dosen tidak tetap)* 4 OBS Kuliah tamu Kuliah Tamu "Persaingan dalam Industri Pariwisata", SDM Hotel dalam Menghadapi Persaingan Global dan Kiat Sukses Berwirausaha di Bidang Tour & Travel

33 20 4.5.2 Peningkatan kemampuan dosen tetap melalui program tugas belajar dalam bidang yang sesuai dengan bidang PS* 1 KTS Mendorong dosen untuk melanjutkan studi.

21 4.5.3 Kegiatan dosen tetap yang bidang keahliannya sesuai dengan PS dalam seminar ilmiah/lokakarya/penataran/workshop/paparan/pameran/peragaan yang tidak hanya melibatkan dosen PT sendiri dalam kurun waktu tiga tahun terakhir* 4 KTS Mendorong dan memfasilitasi dosen untuk mengikuti kegiatan ilmiah

Akreditasi Prodi Diploma Evaluasi Tinjauan Manajemen Konversi SOP Verifikasi Temuan AIM-SV

1637 20/11/2020

AutoSave 3 Borang AIM UKPA Siklus 16 - DIV (1) - Compatibility Mode - Excel

No	Indikator	Deskripsi	Skor	Kategori	Temuan
21	4.5.3	Kegiatan dosen tetap yang bidang keahliannya sesuai dengan PS dalam seminar ilmiah/ lokakarya/ penataran/ workshop/ pagelaran/ pameran/peragaan yang tidak hanya melibatkan dosen PT sendiri dalam kurun waktu tiga tahun terakhir*	4	KTS	Mendorong dan memfasilitasi dosen untuk mengikuti kegiatan ilmiah
22	4.5.4	Prestasi dosen dalam mendapatkan penghargaan hibah, pendanaan program dan kegiatan akademik dari tingkat internasional, nasional, wilayah, dan lokal dalam tiga tahun terakhir*	1	KTS	mengupayakan dan mencari informasi untuk mendapatkan penghargaan hibah
23	4.5.5	Reputasi dan keluasan jejaring dosen dalam bidang akademik dan profesi*	4	OBS	Mendorong dan memfasilitasi dosen mengikuti kegiatan atau menjadi peserta praxisasi
24	4.6.1.2	Laboran, teknis, analis, operator, programmer: kecukupan, kesesuaian kompetensi dan kegiatannya*	4	KTS	
25	4.6.2	Upaya yang telah dilakukan PS dalam meningkatkan kualifikasi dan kompetensi tenaga kependidikan	4	KTS	
STANDAR 7. PENELITIAN, PELAYANAN/PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT, DAN KERJASAMA					
26	7.1.1	Jumlah penelitian yang sesuai dengan bidang keilmuan PS, yang dilakukan oleh dosen tetap yang bidang keahliannya sama dengan PS selama 3 tahun yang bidang keahliannya sesuai dengan PS per tahun, selama 3 tahun*	4	KTS	Akan terus ditingkatkan dan diberikan bantuan
27	7.1.2	Jumlah artikel ilmiah yang dihasilkan oleh dosen tetap yang bidang keahliannya sama dengan PS selama 3 tahun*	3	KTS	Akan terus didorong untuk menerbitkan artikel
28	7.1.3	Karya karya PS institusi yang telah memperoleh perlindungan Hak atas Kekayaan Intelektual (Patent/HAKI) atau karya yang mendapat pengakuan/penghargaan dari lembaga nasional/internasional*	0		Mengupayakan dan memberikan bantuan
29	7.2.1	Jumlah kegiatan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang dilakukan oleh dosen tetap yang bidang keahliannya sama dengan PS selama tiga tahun*	3	KTS	Memfasilitasi dosen untuk melakukan pengabdian masyarakat
30	7.2.2	Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan/pengabdian kepada masyarakat	3	KTS	

Alumni Prodi Diploma Evaluasi Tinjauan Manajemen Konversi SOP Verifikasi Temuan AIM-SV

AutoSave 3 Borang AIM UKPA Siklus 16 - DIV (1) - Compatibility Mode - Excel

No	Indikator	Aspek / Titik	Kelebihan (baik dan akan dipertahankan)
kolom yang berwarna kuning sajali			
A	keberadaan laporan Tinjauan Manajemen	Ada	
B	Tinjauan Manajemen telah membahas lima (5) bab yang diperintahkan oleh UU	Ada	
C	Pendahuluan	Ada	
D	Ungkapan terima kasih	Ada	
E	Pelaksanaan	Ada	
F	Hasil yang telah terdapat	Ada	
G	Hasil Audit Internal	Ada	
H	Hasil Audit Eksternal	Ada	
I	Umpan Balik Penganggan	Ada	
J	Manfaat dan Nilai Plus	Ada	
K	Tindakan Korektif dan Tindakan Pencegahan	Ada	
L	Tindak lanjut Tinjauan Manajemen sebelumnya	Ada	
M	Perubahan yang Mengembangkan DMB	Ada	
N	Bahan dan Media untuk Perubahan DMB	Ada	
O	Penutup	Ada	
P	Perencanaan hasil Tinjauan Manajemen kepada Lembaga/instansi yang terkait	Ada	

Alumni Prodi Diploma Evaluasi Tinjauan Manajemen Konversi SOP Verifikasi Temuan AIM-SV

3 Borsang AIM UKPA Siklus 16 - DIV (1) - Compatibility Mode - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Search

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Ideas

H15

4	Nama Prodi: Div Manajemen Perhotelan		Catatan: Harap mengisi pada kolom yang berwarna kuning sajaaa!			
5	Fakultas: Pendidikan Vokasi					
6	Tanggal Audit: 19 Des-17					
7	Ketua Prodi: A.Faidal Rahman, SE.Par., M.Sc					
8	Ketua Auditor: Harsuko Riniwati, Dr.Jr., M.P					
9	Anggota Auditor: Ni Komang Deasy A.P., M.Si					
10						
11						
12	No	Kode Baru	Nama MP/SOP	Konversi Timeline	Konversi Flowchart	Konversi Pengesahan
13	1	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a01	Penyusunan Jadwal Kuliah	JanuariBulan		tulis nama semester
14	2	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a02	Daftar Ulang Akademik			
15	3	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a03	Bimbingan Akademik			
16	4	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a04	Pelaksanaan Perkuliahan dan praktikum			
17	5	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a05	Pelaksanaan ujian praktikum			
18	6	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a06	Ujian Tengan Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS)			
19	7	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a07	Evaluasi proses belajar mengajar			
20	8	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a08	Evaluasi keberhasilan mahasiswa			
21	9	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a09	On The Job Training/Magang			
22	10	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a10	Ujian Tugas Akhir			
23	11	UNI 0Aode fakultasAode urut prodiKK 01 02 a11	Penerbitan Ijazah			

Alreditasi Prodi Diploma Evaluasi Tinjauan Manajemen Konversi SOP Verifikasi Temuan AIM-SV

Verifikasi Temuan Sebelumnya AIM UKPA Program Studi Siklus 16 Tahun 2017

3 Borsang AIM UKPA Siklus 16 - DIV (1) - Compatibility Mode - Excel

File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Search

Clipboard Font Alignment Number Styles Cells Editing Ideas

J11

1 Verifikasi Temuan Sebelumnya
AIM UKPA Program Studi Siklus 16 Tahun 2017

4	Nama Prodi: Div Manajemen Perhotelan		Catatan: Harap mengisi pada kolom yang berwarna kuning sajaaa!
5	Fakultas: Pendidikan Vokasi		
6	Tanggal Audit: 19 Des-17		
7	Ketua Prodi: A.Faidal Rahman, SE.Par., M.Sc		
8	Ketua Auditor: Harsuko Riniwati, Dr.Jr., M.P		
9	Anggota Auditor: Ni Komang Deasy A.P., M.Si		
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			

Kategori Temuan, Status Temuan, Nama Auditor, Tanggal Audit

Bidang yang diaudit

Uraian Ketidaksesuaian dan Saran

Rencana Tindakan Perbaikan atas Temuan

Akar Penyebab Terjadinya Temuan

Rencana Tindakan untuk Menghilangkan Akar Penyebab Temuan

Target Waktu Selesai

Verifikasi

Status Akhir

Alreditasi Prodi Diploma Evaluasi Tinjauan Manajemen Konversi SOP Verifikasi Temuan AIM-SV

Hasil evaluasi oleh Auditor Internal terhadap temuan lama dan tindaklanjut yang telah dilakukan, serta status akhir temuan-temuan tersebut, tidak ada; dikarenakan tidak terdapat temuan baru yang disampaikan.

Tidak terdapatnya evaluasi oleh auditor internal untuk lingkup yang baru, sehingga tidak ada temuan-temuan dan saran-saran baru yang disampaikan. Juga tidak ada tindaklanjut dilakukan unit kerja.

Setelah AIM UKPA Program Studi Siklus 16 Tahun 2017, pada tahun selanjutnya pada Siklus 17 tidak ada, dan langsung pada Siklus 18 di bawah ini

No.	Butir Evaluasi	Ada / Tidak	Keterangan (bukti dan alasan jika belum memenuhi)
A	Keberadaan Laporan Tinjauan Manajemen (TM) Tahun 2019		
B	Format Lembar Pengesahan yang sesuai template		
C	Daftar Isi		
D	Isi		
1	Pendahuluan (Latar belakang, lingkup bahasan, waktu pelaksanaan, proses pelaksanaan, pihak yang terlibat)		
2	Hasil		
2a	Status Tindakan dari Tinjauan Manajemen Sebelumnya		

Pada AIM UKPA Siklus 18 Tahun 2019 ini, Prodi D4 Manajemen Perhotelan belum mengumpulkan Tinjauan Manajemen, sehingga tidak dilaksanakan evaluasi lanjutan oleh Auditor.

4. Evaluasi Kecukupan Sumberdaya

Jumlah Dosen Tetap Prodi di pddikti ada 9 Dosen. Kebutuhan dosen pengampu mata kuliah didapatkan dari Dosen Luar Biasa dari internal dan sebagian besar dari eksternal UB (dosen praktisi). Tidak ada staf di Prodi, sehingga semua proses yang terkait administrasi dilakukan oleh KPS dan Dosen.

Beberapa usulan yang disampaikan oleh Prodi adalah sbb:

- Rekrutmen dosen baru/usulan dosen LB ber NIDK dari Praktisi Perhotelan, untuk memenuhi standar kecukupan rasio dosen dan mahasiswa. Saat ini rasio dosen dan mahasiswa adalah 1: 91
- Usulan adanya Staf atau Tenaga Administrasi di Program Studi
- Diperlukan Laboratorium Perhotelan untuk Praktek mahasiswa, seperti Laboratorium Front Office, Housekeeping, dll.

5. Efektivitas Tindak Lanjut yang Diambil terhadap Resiko dan Peluang

Dosen Luar Biasa pada Prodi sebagian besar berasal dari industri Perhotelan. Dengan adanya MOU dengan Hotel, dan dengan adanya Dosen yang mengajar berasal dari Hotel pula, dapat membantu penyaluran magang bagi mahasiswa. Proses Link and Match juga dilaksanakan, supaya terdapat keselarasan antara kurikulum dan industri.

6. Peluang untuk Perbaikan

Prodi D4 Manajemen Perhotelan ini prospeknya bagus. Minat mahasiswa maupun dosen luar yang berasal dari Industri Perhotelan untuk mengajar di Prodi ini cukup tinggi, sehingga peluang untuk mendapatkan Dosen dari praktisi/ Dunia Usaha Dunia Industri yang bisa di NIDK kan juga tinggi.

III. Kesimpulan Dan Ucapan Terimakasih

Pada AIM UKPA Siklus 20 Tahun 2021 ini, Prodi D4 Manajemen Perhotelan belum mengumpulkan Tinjauan Manajemen, sehingga tidak dilaksanakan evaluasi lanjutan oleh Auditor. Tetapi masih terdapat beberapa hal yang belum dapat dipenuhi oleh Prodi, yaitu ketersediaan Dosen baru yang ber NIDN, dan ber NIDK dari IDUKA, untuk memenuhi rasio Dosen terhadap jumlah mahasiswa. Berbagai upaya masih dilaksanakan untuk memenuhi rasio tersebut. Sedangkan kurangnya Laboratorium sebagai sarana pembelajaran mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Mata Kuliah juga terus dicoba untuk diajukan. Hal lain yang juga perlu dilaksanakan oleh Prodi adalah kurangnya penerapan SOP dan dokumentasi kegiatan yang kurang tertata dengan baik.

Akhir kata, Prodi D4 Manajemen Perhotelan Program Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada Bapak dan Ibu Dosen Vokasi UB, Fakultas Vokasi (FV), PJM dan seluruh pihak yang telah membantu dan berkontribusi pada penyusunan Tinjauan Manajemen (TM) ini. Kami mohon maaf apabila ada kesalahan penulisan.

Malang, 12 November 2021

ttd

Penyusun

