

STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN MAHASISWA PADA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS IBNU SINA DENGAN METODE SWOT DAN QSPM

Herman¹⁾, Jonrinaldi²⁾, Ahmad Syafruddin Indrapriyatna³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas

E-mail: abujannah.herman@gmail.com ¹⁾, jonrinaldi@eng.unand.ac.id ²⁾, ahmadsyaf@ft.unand.ac.id ³⁾

ABSTRAK

Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina bergerak dibidang pendidikan yang menyediakan berupa layanan mahasiswa, namun berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang telah dilakukan mahasiswa masih merasa belum puas terhadap layanan yang disediakan oleh Fakultas Teknik Univeristas Ibnu Sina seperti fasilitas layanan belum lengkap, lambat respon terhadap keluhan, toilet kurang bersih, ruangan perkuliahan belum rapi, wifi kurang lancar, oleh karena itu diperlukan strategi perbaikan layanan yang dapat memenuhi keinginan mahasiswa. Untuk mencapai semua itu diperlukan metode strategi perbaikan layanan ini yaitu dengan menggunakan metode SWOT dan QSPM, berdasarkan dari hasil perumusan strategi dengan menggunakan matriks IFAS & EFAS maka terdapat 10 usulan Strategy perbaikan layanan sedangkan hasil perhitungan matriks QSPM peningkatan akreditasi prodi dan institusi dengan nilai *Atractive Score* (AS) 124 & *Total Atractive Score* (TAS) 6,29 sedangkan prioritas yang kedua adalah melakukan pelatihan rutin kepada SDM layanan dengan total nilai *Atractive Score* (AS) 114 & *Total Atractive Score* (TAS) 5,994

Kata Kunci: Strategy, Kampus, Layanan, SWOT, QSPM

ABSTRACT

The Faculty of Engineering, Ibnu Sina University is engaged in education that provides student services, but based on the results of preliminary research that has been carried out, students are still not satisfied with the services provided by the Faculty of Engineering, Ibnu Sina University such as incomplete service facilities, slow response to complaints, inadequate toilets. clean, lecture rooms are not tidy, wifi is not smooth, therefore a service improvement strategy is needed that can meet student desires. To achieve all of this, a service improvement strategy method is needed, namely by using the SWOT and QSPM methods. (AS) 124 & Total Atractive Score (TAS) 6.29 while the second priority is to conduct routine training for service human resources with a total score of Atractive Score (AS) 114 & Total Atractive Score (TAS) 5,994

Keyword: Strategy, Campus, Service, SWOT, QSPM

1. PENDAHULUAN

Strategi adalah merupakan tindakan yang akan dilakukan oleh seseorang baik itu dalam bentuk perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan, Strategi juga dapat digunakan sebagai penekanan dalam evaluasi peluang dan ancaman bagi perusahaan (Rahman 2017)

Learned dalam Rangkuti, (2000) mengatakan bahwa strategi adalah merupakan suatu alat yang dapat menciptakan keunggulan dalam bersaing dengan para *competitor*, dengan demikian bahwa salah satu fokus strategi dalam perusahaan apakah diperlukan atau tidak dalam menjalankan tujuan yang akan dicapai

Perguruan Tinggi adalah merupakan sarana diseleggarakannya Tridharma seperti menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu Perguruan tinggi juga bergerak dibidang jasa layanan kepada pelanggan, maka untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen perguruan tinggi memerlukan strategi yang dapat memenuhi keinginan pelanggan (Safitri 2019).

Salah satu indikator keberhasilan perguruan tinggi adalah terukurnya sebuah kualitas layanan prima yang tersedia yang dapat memberikan kepuasan kepada stakeholder (Oktaviani 2019)

Berdasarkan dari hasil pengamatan pendahuluan yang dilakukan bahwa dilingkungan Fakultas Teknik Universitas menunjukkan bahwa mahasiswa masih merasa belum puas disebabkan karena layanan yang tersedia masih memiliki beberapa kekurangan seperti ruangan kelas terbatas sehingga tidak mampu memenuhi jumlah kelas dengan jumlah mahasiswa aktif sehingga menggunakan ruangan pembelajaran SD, SMP, dan SMK yang ada dilingkungan Yayasan Pendidikan Ibnu Sina, selain itu juga fasilitas layanan laboratorium masih kurang, layanan kurang cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa.

Berdasarkan permasalahan diatas berdampak pada tingginya mahasiswa *non* aktif dan salah satu penyebabnya adalah

mahasiswa merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa, berikut ini adalah data jumlah mahasiswa Fakultas Teknik yang terdiri dari program studi Teknik Industri dan Teknik Informatika

Tabel. 1 Data mahasiswa Fakultas Teknik Tahun 2021

No	Prodi	Jml Mhs Aktif	Jml Mhs Non Aktif	Total Mhs keslrhn
1.	Tek. Industri	736	357	1093
2.	Tek Informatika	757	345	1102
Total		1493	702	2195

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa tingginya mahasiswa *non* aktif dan salah satu penyebabnya adalah strategy layanan yang tersedia saat ini belum memuaskan adapun penyebab mahasiswa *non* aktif dapat dilihat pada Tabel. 2

Tabel. 2 Penyebab mahasiswa Non Aktif

No	Penyebab Masalah Mahasiswa Non Aktif	Jumlah
1	Layanan	457
2	Keuangan	106
3	Pindah Kota	14
4	Bentrok waktu Kerja	118
5	Keluarga	7



Gambar 1. Histogram Data Penyebab Mahasiswa *Non* Aktif di FT UIS

Berdasarkan dari jumlah data mahasiswa *non* aktif dengan berjumlah 702 orang sangat berpengaruh dan berdampak dengan strategi layanan yang ada saat ini, seperti pada gambar 1 diatas salah satu penyebab tertinggi mahasiswa *non* aktif adalah masalah startegy layanan yang ada saat ini dengan berjumlah 457 orang dengan

persentase tertinggi yaitu 65,1 %. Olehnya itu diperlukan dalam merancang strategy layanan dengan metode Analisis SWOT dan *Quantitatif Strategic Planning Matix* (QSPM) yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat mengurangi jumlah mahasiswa *non aktif* disebabkan karena strategi layanan yang tersedia di Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Perguruan Tinggi menurut Direktorat Jendral Perguruan Tinggi (Dikti), menyatakan bahwa Mutu Perguruan Tinggi diperlukan adanya paradigma baru didalam manajemen pendidikan tinggi dengan mempunyai 4 komponen pokok yang saling berkaitan seperti: 1). Kualitas, 2). Otonomi 3). Akreditasi, 4). Evaluasi. (Christianingsih, 2020).

Terukurnya sebuah kualitas layanan adalah sesuatu proses yang telah dilaksanakan kemudian dievaluasi dari hasil apa yang dirasakan oleh pelanggan dengan membandingkan antara persepsi pelanggan dengan layanan *existing* (Firmansyah, 2019).

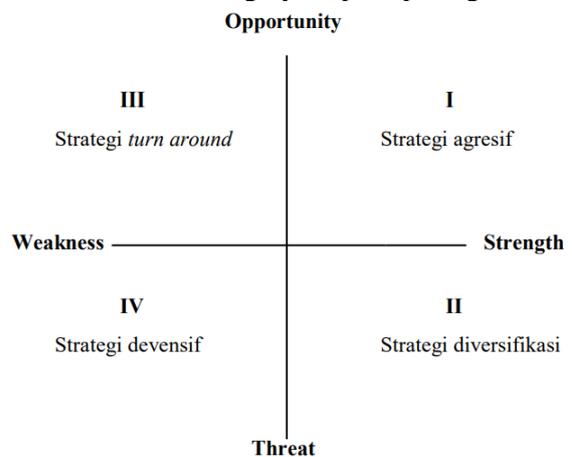
Analisis SWOT adalah sebuah cara metode yang digunakan dalam perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi *factor internal* yaitu kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), dan *factor external* peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threat*) seperti pada Tabel 3 matriks dibawah ini:

Tabel 3. Matriks Analisis SWOT

	<i>Strength</i> (S) kekuatan yang dimiliki perusahaan	<i>Weakness</i> (W) Daftar Kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan
<i>Opportunities</i> (O) Daftar semua peluang yang dapat diidentifikasi.	Strategi SO Gunakan semua kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada.	Strategi WO Atasi semua kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang ada.

<i>Threats</i> (T) Daftar semua ancaman yang dapat diidentifikasi.	Strategi ST Gunakan semua kekuatan untuk menghindari ancaman.	Strategi WT Tekan semua kelemahan dan cegah semua ancaman.
--	---	--

Selain itu analisa SWOT juga dapat digunakan untuk mengetahui strategi yang diterapkan saat ini berada pada posisi strategi mana atau berada pada kuadran berapa posisinya, bentuk kuadran strateginya seperti pada gambar 2



Gambar 2. Diagram Analisis SWOT

Quantitative Strategic Planning Matriks (QSPM) salah satu *tools* yang digunakan untuk perumusan strategi tahap akhir, berikut ini adalah langkah-langkah dalam matriks QSPM:

1. Membuat daftar peluang dan ancaman (*factor internal*), kekuatan dan kelemahan (*Factor external*), daftar tersebut diambil secara langsung dari matriks *Internal Factor Evaluation* dan *External Factor Evaluation*
2. Memberikan bobot setiap *factor internal*, *Factor external*, Bobot yang ditampilkan dalam kolom kecil tepat dikanan faktor-faktor keberhasilan penting eksternal dan internal.
3. Menghitung *Attractiveness Score* (AS) didefenisikan sebagai nilai *numeric* untuk mengidentifikasi daya tarik yang *relative* dari setiap strategi dirangkaian alternatif tertentu
4. Menghitung *Total Attractiveness Score* (TAS) didefenisikan sebagai hasil kali antara bobot (langkah 2) dengan skor daya tarik (langkah 4) disetiap baris

- Menghitung setiap kolom alternatif strategi yang dapat menunjukkan strategi yang paling menarik disetiap rangkaian alternatif yang telah disusun

Berikut ini tahapan matriks metode *Quantitative Strategic Planning Matriks*
 Tabel 4 Tahapan Matriks QSPM

1. Tahapan Pengumpulan Data		
<i>Internal factor</i>	<i>external factor</i>	<i>competitive profil</i>
Matriks IFE	Matriks EFE	Matriks (CPM)
2. Tahap Analisis		
Matriks <i>Internal – External</i>		Matriks SWOT
3. Tahap Pengambilan Keputusan		
<i>Quantitative Strategic Planning Matriks (QSPM)</i>		

3. METODE PENELITIAN

Tempat dilaksanakannya penelitian ini yaitu di Fakultas Teknik Industri Universitas Ibnu Sina, adapun pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan kepada kuesioner kepada mahasiswa Teknik Industri dan Teknik Informatika yang menjadi responden. Metode pengolahan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode analisis SWOT dan QSPM

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis SWOT

Analisis SWOT dapat digunakan sebagai perumusan strategi yang akan dicapai oleh Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina dengan menganalisis strategi layanan *Internal* dan *external*, kemudian dilakukan evaluasi dengan menggunakan Matriks *Internal Factor Evaluation* (IFE) dan *External factor Evaluation* (EFE). Adapun atribut-atribut layanan faktor internal dan faktor external sebagai berikut:

Atribut Layanan Faktor Internal

- Tersedianya ruang kantor layanan yang rapi
- Ketepatan waktu dosen mengajar
- Materi pembelajaran sesuai RPS
- Waktu layanan sesuai dengan jam kerja
- Kemudahan dalam mengakses Siakad
- Keramahan dosen
- PBM menggunakan *E_learning*
- Dosen mengajar sesuai bidang keahlian
- Akreditasi Prodi
- Citra kampus dapat membantu lulusan mendapatkan pekerjaan
- Security selalu siaga
- Layanan konseling bagi mahasiswa yang bermasalah

- Mahasiswa dilayani tanpa memandang status sosial dan yang lainnya
- Fasilitas ruang kelas kuliah
- Fasilitas laboratorium
- Area Parkir yang memadai
- Fasilitas Wifi dalam mengakses internet
- Kelengkapan buku referensi perpustakaan
- Kebersihan area kantin
- Kebersihan toilet
- Fasilitas klinik layanan kesehatan
- Tersedianya aplikasi *E_library* perpustakaan
- Respon prodi terhadap keluhan mahasiswa
- Solusi kebijakan masalah pembayaran SPP

Atribut Layanan Faktor External

- Lokasi kampus yang strategis
- Menghasilkan SDM lulusan yang unggul
- Adanya kerjasama kampus dengan perusahaan
- Kepadatan penduduk kota menjadi target pendaftar
- Adanya kerjasama dengan media cetak dan elektronik untuk mengakses informasi kampus
- Akreditasi prodi kampus lain
- Adanya cabang kampus di wilayah batam
- Kelengkapan fasilitas kampus lain
- SDM layanan dikampus lain memiliki pelayanan sesuai dibidangnya
- Kampus lain memiliki kualifikasi S3 tenaga pendidik

4.1.1 Matriks IFE

Matriks IFE ini digunakan untuk mengevaluasi kelemahan dan kekuatan perusahaan untuk dilakukan sebagai perumusan strategi selanjutnya, berikut ini hasil evaluasi Matriks IFE

Tabel 5. Hasil Nilai Matriks IFE

Atribut	Rating (a)	Bobot (b)	(a*b)	Skor
NO	Kekuatan (S)			
1	3,56	0,040	0,141	0,44
2	3,45	0,038	0,133	
3	3,72	0,041	0,154	
4	3,66	0,041	0,149	
5	3,66	0,041	0,149	
6	3,61	0,040	0,145	
7	3,77	0,042	0,158	
8	3,70	0,041	0,152	
9	3,75	0,042	0,156	
10	3,49	0,039	0,136	

11	3,55	0,040	0,141
12	3,43	0,038	0,131
13	3,70	0,041	0,153
Total	47,06	0,524	1,9
NO	Kelemahan (W)		
1	3,20	0,036	0,114
2	3,02	0,034	0,102
3	3,21	0,036	0,115
4	2,90	0,032	0,093
5	2,57	0,029	0,073
6	3,13	0,035	0,109
7	3,03	0,034	0,102
8	2,74	0,030	0,083
9	3,03	0,034	0,102
10	3,32	0,037	0,123
11	2,96	0,033	0,097
12	3,28	0,037	0,120
13	3,27	0,036	0,119
14	3,17	0,035	0,112
Total	42,82	0,48	1,46

Berdasarkan dari hasil perhitungan nilai matriks IFE dengan nilai kekuatan 1,9 sedangkan nilai kelemahan 1,46 maka nilai faktor internal perusahaan dengan total skor adalah 0,44.

4.1.2 Matriks EFE

Matriks EFE ini digunakan untuk mengevaluasi strategi sejauh mana ancaman dan peluang perusahaan saat ini, adapun matriks EFE selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 6.

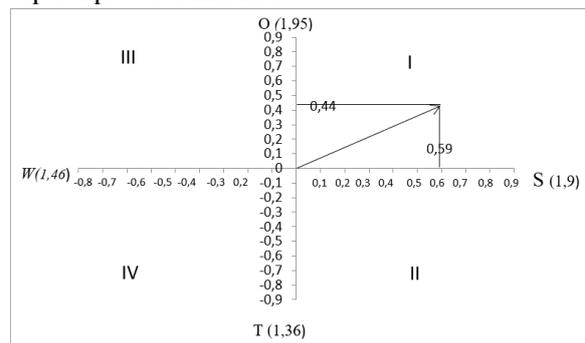
Tabel 6. Matriks *External Factor Evaluation*

NO Atribut	Rating (a)	Bobot (b)	a*b	Skor
Peluang (O)				
1	3,73	0,095	0,353	0,59
2	3,68	0,094	0,345	
3	3,41	0,087	0,295	
4	3,73	0,095	0,353	
5	3,45	0,088	0,303	
6	3,45	0,088	0,303	
7	21,5	0,55	1,95	
Total	21,5	0,55	1,95	
Ancaman (T)				
1	3,00	0,076	0,229	
2	2,66	0,068	0,180	
3	3,27	0,083	0,272	
4	2,91	0,074	0,215	
5	3,11	0,079	0,246	
6	2,93	0,075	0,218	

Total	17,89	0,45	1,36
--------------	--------------	-------------	-------------

Dari hasil perhitungan matriks EFE bahwa total nilai peluang 1,95 sedangkan total nilai ancaman 1,36, maka nilai skor strategi faktor eksternal perusahaan adalah 0,59

Hasil evaluasi strategi perusahaan dengan nilai skor matriks IFE (Internal) adalah 0,44 dan nilai skor matriks EFE adalah 0,59, untuk mengetahui strategi posisi perusahaan saat ini seperti pada Gambar 3



Gambar 3 Diagram kartesius hasil analisis SWOT

Berdasarkan dari hasil diagram kartesius pada gambar 3 menunjukkan bahwa posisi perusahaan saat ini berada pada kuadran 1 dimana titik pertemuan antara nilai hasil evaluasi antara IFE 0,44 dan EFE 0,59, maka dapat dikatakan bahwa strategi layanan saat ini dapat dikembangkan.

4.1.3 Kombinasi Matriks IFAS dan EFAS

Kombinasi matriks IFAS dan EFAS ini digunakan untuk menentukan Strategy layanan yang tersedia di Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina baik strategy layanan *internal* maupun *eksternal*, berikut ini kombinasi strategy matriks IFAS dan EFAS

Tabel 7. Kombinasi matriks IFAS dan EFAS

SO	<ol style="list-style-type: none"> Memperluas jaringan dengan melakukan bekerjasama baik itu instansi pemerintahan maupun perusahaan Memberikan <i>reward</i> ataupun <i>punishment</i> terhadap SDM baik itu SDM layanan maupun Dosen
WO	<ol style="list-style-type: none"> Melengkapi seluruh fasilitas layanan PBM, Kesehatan & Olahraga Menajemen selalu respon terhadap keluhan mahasiswa Menyiapkan layanan konseling bagi mahasiswa yang bermasalah

ST	1. Meningkatkan akreditasi prodi dan institusi 2. Meningkatkan kualifikasi dosen dengan memberikan beasiswa studi lanjut sampai S3
WT	1. Melengkapi sistem jaringan ICT 2. Melakukan standarisasi terhadap mutu layanan prima

dengan total nilai *Atractive Score* (AS) 114 & *Total Atractive Score* (TAS) 5,994. Adapun hasil perhitungan Matriks QSPM selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 8

Tabel 8 perhitungan Matriks QSPM

NO	Alternative Strategy Usulan	Prioritas
1	Memperluas jaringan dengan melakukan bekerjasama baik itu instansi pemerintahan maupun perusahaan	6
2	Memberikan <i>reward</i> ataupun <i>punishment</i> terhadap SDM baik itu SDM layanan maupun Dosen	5
3	Melengkapi seluruh fasilitas layanan PBM, Kesehatan & Olahraga	7
4	Manajemen selalu respon terhadap keluhan mahasiswa	3
5	Menyiapkan layanan konseling bagi mahasiswa yang bermasalah	4
6	Meningkatkan akreditasi prodi dan Institusi	1
7	Meningkatkan kualifikasi dosen dengan memberikan beasiswa studi lanjut sampai S3	10
8	Melengkapi sistem jaringan ICT	8
9	Melakukan standarisasi terhadap mutu layanan prima	9
10	Melakukan pelatihan rutin kepada SDM layanan	2

4.1.4 Quantitative Strategic Planning Matriks

Berdasarkan dari penentuan strategy dari matriks SWOT, selanjutnya akan dilakukan evaluasi dengan menggunakan matriks QSPM tujuannya untuk menentukan strategy layanan *internal* dan *external* yang paling terbaik untuk diterapkan sebagai layanan di FT UIS. Adapun selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4 Matriks QSPM berikut ini

Strategy Existing	Bobot	Alternatif Strategi Layanan																			
		S1		S2		S3		S4		S5		S6		S7		S8		S9		S10	
		AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS	AS	TAS
Strength (Keuatan)																					
S1	0,04	3	0,12	3	0,12	4	0,16	3	0,12	4	0,2	4	0,16	3	0,12	4	0,16	4	0,16	3	0,12
S2	0,04	3	0,11	2	0,08	3	0,11	3	0,11	4	0,2	4	0,15	2	0,08	3	0,11	4	0,152	3	0,114
S3	0,04	2	0,08	4	0,16	2	0,08	4	0,16	3	0,1	3	0,12	4	0,16	2	0,08	3	0,123	2	0,082
S4	0,04	4	0,16	3	0,12	4	0,16	3	0,12	4	0,2	4	0,16	3	0,12	4	0,16	3	0,123	4	0,164
S5	0,04	4	0,16	2	0,08	4	0,16	2	0,08	2	0,1	3	0,12	2	0,08	4	0,16	2	0,082	3	0,123
S6	0,04	3	0,12	4	0,16	4	0,16	4	0,16	4	0,2	3	0,12	4	0,16	4	0,16	4	0,16	2	0,08
S7	0,04	3	0,13	4	0,17	3	0,13	4	0,17	4	0,2	4	0,17	4	0,17	3	0,13	3	0,126	3	0,126
S8	0,04	2	0,08	3	0,12	4	0,16	4	0,16	4	0,2	4	0,16	3	0,12	4	0,16	2	0,082	3	0,123
S9	0,04	4	0,17	2	0,08	4	0,17	3	0,13	3	0,1	3	0,13	3	0,13	4	0,17	3	0,126	2	0,084
S10	0,04	4	0,16	4	0,16	3	0,12	4	0,16	4	0,2	4	0,16	2	0,08	3	0,12	2	0,078	4	0,156
S11	0,04	4	0,16	4	0,16	3	0,12	3	0,12	3	0,1	4	0,16	4	0,16	3	0,12	4	0,16	3	0,12
S12	0,04	3	0,11	3	0,11	2	0,08	4	0,15	2	0,1	3	0,11	3	0,11	2	0,08	3	0,114	2	0,076
S13	0,04	3	0,12	4	0,16	4	0,16	4	0,16	4	0,2	4	0,16	2	0,08	4	0,16	2	0,082	4	0,164
Weakness (Kelmahan)																					
W1	0,04	4	0,14	4	0,14	3	0,11	4	0,14	4	0,1	4	0,14	4	0,14	4	0,14	4	0,144	3	0,108
W2	0,03	4	0,14	4	0,14	3	0,1	3	0,1	3	0,1	4	0,14	4	0,14	3	0,1	4	0,136	3	0,102
W3	0,04	3	0,11	3	0,11	2	0,07	2	0,07	4	0,1	4	0,14	4	0,14	2	0,07	3	0,108	2	0,072
W4	0,03	3	0,1	3	0,1	4	0,13	3	0,1	3	0,1	3	0,1	3	0,1	3	0,1	4	0,128	4	0,128
W5	0,03	2	0,06	2	0,06	3	0,09	2	0,06	4	0,1	4	0,12	4	0,12	2	0,06	4	0,116	4	0,116
W6	0,04	4	0,14	4	0,14	2	0,07	4	0,14	3	0,1	3	0,11	3	0,11	4	0,14	3	0,105	4	0,14
W7	0,03	3	0,1	4	0,14	3	0,1	4	0,14	4	0,1	4	0,14	2	0,07	4	0,14	3	0,102	3	0,102
W8	0,03	2	0,06	3	0,09	2	0,06	3	0,09	3	0,1	4	0,12	4	0,12	3	0,09	2	0,06	4	0,12
W9	0,03	4	0,14	2	0,07	4	0,14	4	0,14	2	0,1	3	0,1	3	0,1	2	0,07	4	0,136	4	0,136
W10	0,04	3	0,11	3	0,11	4	0,15	3	0,1	4	0,15	4	0,15	3	0,11	4	0,148	3	0,111	3	0,111
W11	0,03	2	0,07	4	0,13	3	0,1	3	0,1	4	0,1	4	0,13	3	0,1	4	0,13	4	0,132	4	0,132
Opportunity (Peluang)																					
O1	0,1	4	0,38	4	0,38	3	0,29	4	0,38	4	0,4	4	0,38	3	0,29	4	0,38	4	0,38	4	0,38
O2	0,09	3	0,28	3	0,28	2	0,19	3	0,28	4	0,4	3	0,28	4	0,38	3	0,28	3	0,282	4	0,376
O3	0,09	2	0,17	4	0,35	4	0,35	3	0,3	3	0,26	4	0,35	4	0,35	4	0,348	3	0,261	3	0,261
O4	0,1	3	0,29	3	0,29	4	0,38	3	0,29	2	0,2	3	0,29	3	0,29	3	0,285	4	0,38	3	0,38
O5	0,09	4	0,35	3	0,26	3	0,26	4	0,35	3	0,3	4	0,35	3	0,26	3	0,26	2	0,176	4	0,352
Threat (Ancaman)																					
T1	0,08	4	0,3	4	0,3	4	0,3	3	0,23	4	0,3	4	0,3	4	0,3	3	0,23	4	0,304	4	0,304
T2	0,07	4	0,27	3	0,2	3	0,2	4	0,27	3	0,2	3	0,2	4	0,27	3	0,2	4	0,272	4	0,272
T3	0,08	3	0,25	4	0,33	3	0,25	3	0,25	4	0,3	4	0,33	3	0,25	4	0,33	3	0,249	4	0,332
T4	0,07	4	0,3	3	0,22	4	0,3	4	0,3	3	0,2	4	0,3	2	0,15	3	0,22	3	0,222	3	0,222
T5	0,08	4	0,32	4	0,32	4	0,32	3	0,24	4	0,3	4	0,32	3	0,24	3	0,24	3	0,237	4	0,318
Total		111	5,76	113	5,85	111	5,73	116	5,96	116	5,9	124	6,29	110	5,62	111	5,71	111	5,638	114	5,994

Gambar 4 Matriks QSPM Layanan FT UIS

Berdasarkan dari hasil perhitungan Matriks QSPM diatas menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas utama *alternative strategy* usulan yaitu Meningkatkan akreditasi prodi dan institusi dengan total nilai *Atractive Score* (AS) 124 & *Total Atractive Score* (TAS) 6,29, kemudian *alternative strategy* prioritas kedua yaitu melakukan pelatihan rutin kepada SDM layanan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat tarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan dari hasil perumusan strategy pada Matriks IFAS & EFAS maka terdapat 10 Usulan strategy perbaikan layanan yang dapat diterapkan oleh FT UIS
- Dari hasil perhitungan matriks QSPM maka yang menjadi prioritas utama dalam usulan perbaikan layanan yaitu strategi peningkatan akreditasi prodi dan institusi dengan nilai *Atractive Score* (AS) 124 & *Total Atractive Score* (TAS) 6,29 sedangkan prioritas yang kedua adalah melakukan

pelatihan rutin kepada SDM layanan dengan total nilai *Atractive Score* (AS) 114 & *Total Atractive Score* (TAS) 5,994

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang hendak diutarakan kepada FT UIS adalah menerapkan hasil penelitian ini agar supaya keinginan mahasiswa dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abiddin, M. Z., Masudin, I., & Utama, D. M. (2017). Pemilihan strategi pemasaran dengan metode SWOT dan TOPSIS. *Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 55-67.
- Bora, M. A., Putri, M. V., & Pradipta, M. F. (2021). Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Job Satisfaction Scale (JSC). *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 9(2), 225-236.
- Christianingsih, E. (2020). Mengenal Manajemen Mutu Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 10(1).
- Desiani, K., Haris, I. A., & Suwena, K. R. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Yamaha Di Maha Surya Motor Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2).
- De Yusa, V., & HS, A. M. A. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17(3), 169-176.
- Elyarni, R., & Hermanto, H. (2016). Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Layanan SAP Express pada PT. SAP. *Jurnal Metris*, 17(02), 81-88.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa* (Vol. 113). Duta Media Publishing.
- Gaspersz, V. (2002). Manajemen kualitas dalam industri jasa.
- Herman, (2021) "Rumusan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi di Universitas Ibnu Sina" Tesis. Fakultas Teknik, Teknik Industri, Universitas Ibnu Sina, Batam.
- Herman, H., Amrina, e., & Bora, M. A. (2022). Penerapan Quality Function Deployment Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Sigma Teknika*, 5(1), 001-011.
- Hidayat, N., Firman, F., & Thabrani, G. (2018). Anaisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) Dengan Mengintegrasikan Libqual Dan Kano Ke Dalam QFD. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 28-39
- Ibrahim, A. (2016). Analisis Implementasi Manajemen Kualitas dari Kinerja Operasional pada Industri Ekstraktif di Sulawesi utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Mahfud, T., & Mulyani, Y. (2017). Aplikasi Metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix)(Studi Kasus: Strategi Peningkatan Mutu Lulusan Program Studi Tata Boga). *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 1(1), 66-76.
- Monalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181-189.
- Qanita, A. (2020). ANALISIS LAYANAN BELANJA KRIING PASAR TRADISIONAL SUMENEP DI TENGAH PANDEMI COVID-19 DENGAN METODE SWOT DAN QSPM. *Airlangga Journal of Innovation Management*, 1(2), 160-174.
- Oktaviani, H. R., Saifudin, R. E. P., & Puspita, R. E. (2019). Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Pustabliblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 159-174.
- Permatasari, T. I. (2019). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Swot Dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu (Doctoral dissertation, ITN MALANG).
- Mahfud, T., & Mulyani, Y. (2017). Aplikasi Metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix)(Studi Kasus: Strategi Peningkatan Mutu Lulusan Program Studi

- Tata Boga). *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 1(1), 66-76.
- Rahmatin, N. (2016). *Perencanaan Strategi Pengembangan Kantin Dengan Analisis Swot Dan Qspm* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Rachmadi, D. J. (2017). Perumusan strategi bisnis garment dengan menggunakan analisis swot, competitive profile matrix dan quantitative strategi planning matrix di CV. M2tech. *SKRIPSI-2015*.
- Retnawati, L. (2018). Perencanaan Strategis SI/TI Dengan Metode Analisa SWOT dan BSC Untuk Meningkatkan Daya Saing Di Universitas XYZ. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 2(3), 135-142.
- Rachmadiansyah, M. Z., & Samanhudi, D. (2020). Strategi Layanan Distribusi dengan Pendekatan Physical Distribution Service Quality (PDSQ) dan SWOT pada Pelanggan PT XYZ. *JUMINTEN*, 1(6), 85-96.
- Setyorini, H., & Santoso, I. (2017). Analisis strategi pemasaran menggunakan matriks SWOT dan QSPM (studi kasus: Restoran WS Soekarno Hatta Malang). *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 5(1), 46-53.
- Sani, K., Winarno, W. W., & Fauziati, S. (2015). Strategi Peningkatan Model Layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Framework ITIL V. 3 dan COBIT 4.1 di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Semnasteknomedia Online*, 3(1), 2-3.
- Sufiyah, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Aset*, 13(2), 85-93.
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2016). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).