

# **JAMB**

## **(Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis)**

Available online <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/IAMB>  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7949711>

---

## **Kualitas Pelayanan Politeknik Pariwisata Palembang Bagi Mahasiswa**

**Alem Pameli <sup>1)</sup>\***, **M Arief Rahman <sup>2)</sup>**, **Rika Sadariawati <sup>3)</sup>**

1)2)3) Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya, Indonesia

\*Corresponding Email: [alem.pameli@polsri.ac.id](mailto:alem.pameli@polsri.ac.id)

---

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Pariwisata Palembang dengan mengidentifikasi faktor strategis internal yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan. Faktor kekuatan yang berupa prasarana kerja yang mendukung, akreditasi lembaga pendidikan, lokasi kampus strategis, kemudahan melakukan keluhan, jenjang pendidikan dosen, dan tampilan bangunan yang megah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Namun, faktor kelemahan seperti kesesuaian mata kuliah dengan kebutuhan tenaga kerja, belum adanya beasiswa untuk mahasiswa berprestasi, kesesuaian biaya kuliah dengan fasilitas yang diterima, dan kekurangan SDM pegawai yang hanya memiliki pendidikan SMA memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Berdasarkan analisis matriks internal dan eksternal, kualitas layanan di Politeknik Pariwisata Palembang berada pada posisi Growth atau sedang berkembang dengan skor bobot internal sebesar 3,49 dan eksternal 3,55. Melalui analisis SWOT, dapat dihasilkan strategi alternatif dan program-program yang dapat dijalankan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Pariwisata Palembang.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, SWOT**

---

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine student satisfaction with the quality of academic administration services at Palembang Tourism Polytechnic. academic administration services Palembang Tourism Polytechnic The results obtained based on the identification of internal strategic factors through strengths and weaknesses, namely, Strength Factors that include supporting work infrastructure, accreditation weaknesses, namely, Strength Factors which include supporting work infrastructure, accreditation of educational institutions, strategic campus location, ease of making complaints, level of education, and quality of academic administration services. accreditation of educational institutions, strategic campus location, ease of making complaints, educational level of lecturers, magnificent building appearance. lecturers, the appearance of a magnificent building. And weakness factors which include; suitability of with the needs of the workforce, the absence of outstanding student scholarships, the suitability of tuition fees with the facilities received, and the availability of scholarships. tuition fees with the facilities received, and there are still many HR employees who have a high school education. high school education. Where the Strength factor greatly gives satisfaction to Palembang Polytechnic's students can cover the existing weakness factors. From the results of determining the matrix From the results of the determination of the Internal and External matrix above, it can be seen that the position of service quality at the Palembang Tourism Polytechnic is in quadrant II with the following factors Palembang is in quadrant II with a total internal weight score of 3.49 and external 3.55. These results show that the quality of service at the Palembang Tourism Polytechnic is in the Growth position or is developing. Through SWOT analysis, alternative strategies and programs were found programs that should be implemented.*

**Keywords: Service Quality, Student Satisfaction, SWOT**

**How to Cite:** Pameli, A., Rahman, M.A., & Sadariawati, R. (2023) Kualitas Pelayanan Politeknik Pariwisata Palembang Bagi Mahasiswa. Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis. 3 (2) 21- 32.

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan kualitas layanan jasa semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Dapat dilihat dari ketatnya persaingan layanan, promosi dan harga yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan jasa layanan, termasuk di dalamnya kualitas layanan yang dilakukan oleh perguruan tinggi. Menurut (Yanti, 2022) Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Terdapat pengaruh variabel tangible yakni variabel kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tangible kualitas layanan jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang salah satunya yakni kualitas layanan perguruan tinggi memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perguruan tinggi tersebut. Keberhasilan Politeknik Pariwisata sekarang dalam melaksanakan pelayanan administrasi dan pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang berkualitas dan memuaskan, hal ini dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan artinya seorang pelanggan yang merasa puas terhadap suatu layanan akan melakukan pembelian ulang dan sulit untuk pindah ke penyedia layanan lainnya (Yanti, 2022).

Kepuasan pelanggan dapat diukur dari seberapa jauh badan usaha bertindak sesuai dengan harapan pelanggan. (Rumbiati, 2021) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen diwujudkan dalam bentuk konsultasi menyangkut keinginan dan harapan konsumen serta masalah-masalah yang dihadapi konsumen, memberikan jasa teknis dan memberikan bantuan keuangan (berupa kredit) atas solusi pembelian.

Politeknik Pariwisata Palembang sebagai penyelenggara jasa pendidikan, harus memperhatikan kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan yang menjalani proses pelayanan akademik akan meninggalkan kesan mendalam. Kesan ini yang akan memberikan penilaian terhadap layanan, apakah baik atau buruk dan tentunya melahirkan persepsi yang nantinya akan memberikan dampak yang lebih luas (Septi et al., 2013)

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di Politeknik Pariwisata Palembang, penulis termotivasi untuk mengeksplorasi dimensi pelayanan yang paling berkontribusi pada kepuasan mahasiswa. Dengan mengetahui dimensi pelayanan yang dominan atau belum dominan dalam memengaruhi kepuasan

mahasiswa, Politeknik Pariwisata Palembang dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan keunggulannya di tengah persaingan perguruan tinggi swasta di Indonesia. (Mukarom, 2022).

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Dr. Suhairi Hazizma, M.Si selaku Pembantu Direktur 1 di Politeknik Pariwisata Palembang menyatakan jumlah seluruh pegawai yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil baik tenaga pengajar maupun bagian lainnya terdiri dari 2 orang berpendidikan Strata tiga (S3), 8 orang berpendidikan strata dua (S2), 9 orang berpendidikan strata satu (S1), kemudian yang berstatus Pegawai Tidak Tetap 8 orang berpendidikan strata dua (S2), 17 orang berpendidikan strata satu (S1), 27 orang berpendidikan diploma tiga (D3), dan 11 orang berpendidikan SMA. Dari jumlah seluruh pegawai kompetensi pegawai di lingkungan Poltekpar Palembang masih sangat rendah (Muhammad, 2018). Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Kotler & Armstrong, 2018), kepuasan pelanggan adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan

dengan persepsi mereka terhadap kinerja yang sebenarnya. Sementara menurut (Tjiptono, 2016), kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kualitas produk atau layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya.

### **Pengertian Layanan**

Moenir (Mukarom, 2022)), menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.

### **Faktor-faktor yang Memengaruhi Layanan**

(Tjiptono, 2012) menyatakan beberapa faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam mewujudkan layanan, diantaranya :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
2. Mengelola ekspektasi pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas layanan
4. Mendidik konsumen tentang layanan

### **METODOLOGI**

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bersifat menggambarkan, memaparkan, dan menguraikan objek yang diteliti. Metode Penelitian Kualitatif berangkat dari pengamatan yang mendetail, kongkrit pada *empirical social reality*. Sehingga terbangun *grounded theory*, selanjutnya

berkembang menjadi *substantive theory*, *middle-range theory*, *formal theory*, dan akhirnya menjadi *theoretical frame work* (Sugiyono, 2014).

Metode ini digunakan sesuai dengan tujuan untuk mengkaji penelitian secara alamiah dan pembelajaran memahami sistem layanan di Lingkungan Politeknik Pariwisata Palembang. Dalam penelitian menggunakan metode kualitatif, peneliti harus terlibat secara langsung dengan situasi dan konteks fenomena yang diteliti. Setiap kejadian atau situasi memiliki keunikan dan perbedaan konteks yang harus dipahami oleh peneliti. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk tujuan dan kepentingan yang berbeda dibandingkan dengan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015), metode kualitatif biasanya digunakan dalam penelitian yang memerlukan pemahaman mendalam tentang fenomena atau kejadian tertentu yang melibatkan partisipasi aktif peneliti, dan hasil penelitian tidak dapat dinyatakan secara numerik atau statistik.

### **Latar Penelitian**

Untuk melakukan wawancara pada informan yaitu mahasiswa, peneliti harus menetapkan tempat dan waktu yang telah disepakati sebelumnya. Setelah wawancara, peneliti juga melakukan pengamatan terhadap perilaku dan bahasa

verbal yang digunakan oleh objek yang diamati.

### **Prosedur Penelitian**

(Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa proses penelitian kualitatif pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah. Masalah merupakan penyimpangan dari apa yang seharusnya dengan apa yang terjadi sesungguhnya.

### **Prosedur Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2015) sumber data dapat dilakukan dengan cara:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari objek atau responden yang menjadi subjek penelitian, yang berisi tentang pendapat atau fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh dari beberapa metode, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Objek yang menjadi subjek penelitian adalah mahasiswa di Politeknik Pariwisata Palembang diambil sebanyak 5 Mahasiswa.

#### 2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau instansi serta hasil studi kepustakaan yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder dari hasil dokumentasi, literatur, *website* maupun subjek lain.

## Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data atau informasi dalam suatu penelitian yang terkait dengan fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas Layanan

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

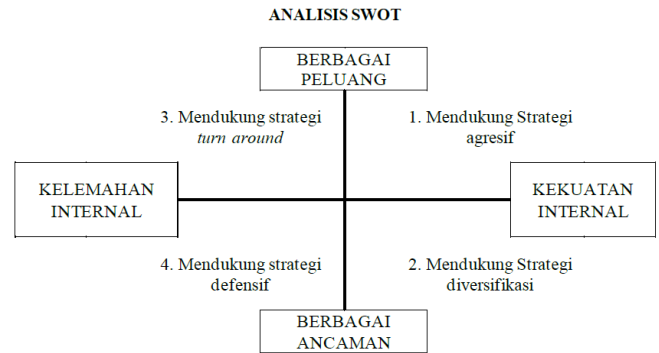
1. Metode Observasi
2. Wawancara
3. Metode Dokumentasi

### Prosedur Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahapan kegiatan yang saling terkait satu sama lain

yaitu, reduksi data, penyajian (*display*) data dan penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono terdapat tahapan dalam analisis data kualitatif yaitu:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data (*display*)
3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion*)
4. Persentase *Distribution*
- 5) Analisis SWOT



Gambar 1. Kuadran Analisis SWOT

Kuadran I: Kondisi yang sangat menguntungkan karena pemangku kepentingan (*stakeholder*) memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*growth oriented strategy*).

Kuadran II: Kondisi dimana perusahaan menghadapi berbagai ancaman, tapi masih memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi yang harus digunakan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi (produk/pasar)

Kuadran III: Kondisi dimana perusahaan mempunyai peluang yang besar, tapi menghadapi kendala/kelemahan internal. Strategi yang harus digunakan adalah meminimalkan masalah- masalah internal sehingga dapat merebut peluang yang baik.

Kuadran IV: kondisi dimana perusahaan dalam keadaan tidak menguntungkan sama sekali karena menghadapi berbagai

ancaman dan kelemahan internal. Dalam melakukan analisis SWOT kita harus melakukan langkah-langkah yang terdiri dari (Kotler & Armstrong, 2018) yakni:

1. Proses pengambilan keputusan strategis
2. Penentuan tujuan yang spesifik
3. Kesiapan yang memadai
4. Menentukan kriteria kesiapan
5. Memilih alternatif langkah-langkah pemecahan persoalan

#### **Pemeriksaan Keabsahan Data**

Untuk mendapatkan kepercayaan hasil penelitian, peneliti menggunakan metode Triangulasi dengan

dua metode Triangulasi yakni :

- 1). Triangulasi Sumber
- 2). Triangulasi Teknik

#### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan yang beralamat Jalan Sapta Pesona Jl. Silaberanti No.10, Silaberanti, Seberang Ulu I, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Dimana institusi tersebut: (1) Politeknik Pariwisata Palembang bertekad untuk mendukung peningkatan kualitas SDM di bidang pariwisata dan; (2) Politeknik Pariwisata Palembang merupakan Politeknik negeri dan satu-satunya yang ada di provinsi Sumatera Selatan diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang handal di bidang pariwisata.

#### **HASIL**

Bagian berikut ini akan mengemukakan berbagai hal terkait hasil pengumpulan data yang dimulai dari kajian analisis kualitas layanan Politeknik Pariwisata Palembang, identifikasi faktor internal dan eksternal kualitas layanan, menentukan skala prioritas, penentuan matrik eksternal dan internal, analisis matrik SWOT guna penetapan strategi, hingga analisis *Quantitative Strategic Planning Matrix* (QSPM) untuk menentukan urutan hasil strategi yang disusun.

#### **Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang**

a. Faktor Internal Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang

##### **1. Faktor Kekuatan (*Strength*)**

- a) Fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap
- b) Akreditasi lembaga pendidikan
- c) Lokasi kampus strategis
- d) Kemudahan melakukan keluhan akademik
- e) Jenjang pendidikan dosen
- f) Tampilan bangunan yang megah

##### **2. Faktor Kelemahan (*Weaknesses*)**

- a) Kesesuaian mata kuliah dengan kebutuhan pasar tenaga kerja
- b) Belum adanya beasiswa untuk mahasiswa berprestasi, yakni

kesesuaian biaya kuliah dengan fasilitas yang diterima

c) Masih banyak tenaga kependidikan yang memiliki lulusan SMA

b. Faktor Eksternal Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang

1. Peluang (*Opportunities*)

a) Perkembangan Industri Pariwisata di Palembang

b) Kerjasama dengan berbagai instansi

c) Globalisasi informasi dalam menjangkau calon mahasiswa yang luas

d) Teknologi Informasi dalam operasional perkuliahan

e) Daya minat pelajar Kota Palembang di bidang Pariwisata

2. Ancaman (*Threats*)

a) Intensitas daya saing Politeknik Pariwisata Palembang dengan Universitas lain yang memiliki Jurusan Pariwisata Politeknik Pariwisata Palembang yang baru berdiri 2016, Jumat (2/9) memulai kuliah perdana.

b) Peranan Pemerintah Kota Palembang pada pembangunan pariwisata

c) Kebijakan Pemerintah Kota Palembang tentang agenda pariwisata

**Identifikasi Faktor Internal Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang**

Berdasarkan hasil wawancara dan *focus group discussion* dengan informan yang telah ditetapkan dari berbagai stakeholder, hasil identifikasi dari aspek lingkungan internal diperoleh aspek kunci atas hal tersebut sebanyak 10 item. Dari aspek lingkungan internal yang teridentifikasi tersebut terbagi dalam 2 aspek, yakni kekuatan dan kelemahan. Tabel berikut ini merupakan rangkuman hasil identifikasi atas spek lingkungan internal kualitas layanan di Politeknik Pariwisata Palembang.

**Tabel 1 Rangkuman Hasil Identifikasi Aspek Kekuatan Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang**

No	Pertanyaan	Responden	Hasil Wawancara
1	Fasilitas	Mahasiswa	Ditinjau dari prasarana kerja yang diberikan dan disiapkan Politeknik Palembang saat ini sudah sangat memuaskan dan sangat mendukung sekali, dimana semua fasilitas dirancang dan dibuat senyaman mungkin dan dengan teknologi yang mutakhir
2	Lokasi	Mahasiswa	Lokasi Kampus Politeknik Pariwisata Palembang mempunyai tempat yang sangat strategis, dimana mudah dijangkau dan dicari bagi calon mahasiswa baru.
3	Akademik	Mahasiswa	Apabila terdapat keluhan, langsung aja berdiskusi dengan pegawai bagian akademik, dan yang sudah saya pernah alami adanya tanggapan yang baik perihal keluhan yang kita alami dan pasti akan diberikan solusi pemecahan masalahnya.



Sumber: Hasil Penelitian, 2023

**Tabel 2 Rangkuman Hasil Identifikasi Aspek Kelemahan Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang**

No	Pertanyaan	Responden	Hasil Wawancara
1	Biaya	Mahasiswa	Jelas harus disesuaikan biaya kuliah dengan fasilitas yang diterima, semakin mewah fasilitas prasarana kerja, maka akan semakin besar biaya yang dikeluarkan mahasiswa
2	Beasiswa	Mahasiswa	Nah itu yang sangat disayangkan, Politeknik Pariwisata Palembang belum mengeluarkan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi mungkin karena keberadaannya masih baru sehingga belum mengganggu kuota beasiswa
3	Pekerjaan	Mahasiswa	Politeknik Pariwisata Palembang, masih kurang diminati karena mereka berasumsi bahwa akan susah mencari kerja bila sudah lulus kuliah

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

### Identifikasi Faktor Eksternal Politeknik Pariwisata Palembang

Teridentifikasi sebanyak 5 item peluang yang memungkinkan untuk melakukan investasi pada Politeknik Pariwisata Palembang. Tabel 3 berikut ini menggambarkan hasil identifikasi faktor peluang dari hasil wawancara dan *focus group discussion* yang dilakukan.

**Tabel 3 Rangkuman Hasil Identifikasi Aspek Peluang Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang**

No	Pertanyaan	Responden	Hasil Wawancara
1	Pariwisata	Dosen	Seiring pesatnya laju pertumbuhan ekonomi di Palembang, banyak perusahaan yang melirik untuk berinvestasi di industri pariwisata karena bisnis ini sangat berpotensi dan mempunyai prospek yang cerah untuk tumbuh dan berkembang

			dimasa sekarang dan masa depan.
2	Kerjasama	Direktur	Politeknik Pariwisata Palembang membuat MOU kerja sama dengan berbagai instansi dan perusahaan terkemuka di belahan dunia untuk mahasiswa berprestasi yang siap kerja hal ini dilakukan untuk memberi motivasi kepada mahasiswa untuk berlomba mengejar prestasi belajar.
3	Informasi	Pegawai Akademik	Promosi selalu gencar dilakukan untuk menarik minat dan perhatian calon mahasiswa baru, baik dari informasi media sosial, internet, brosur, media elektronik serta bekerja sama dengan berbagai sekolah umum tingkat Atas terkemuka di seluruh Indonesia.
4	Operasional	Dosen	Terdapat prasarana kerja yang modern untuk menunjang semangat belajar siswa dengan dilengkapi teknologi informasi, adanya WIFI, laboratorium, perpustakaan yang megah, dal lain-lain
5	Potensi	Dosen	Bidang Pariwisata di Kota Palembang menuju perkembangan yang sangat pesat, tentunya mempunyai prospek yang cerah untuk jangka panjang, sehingga saya kira salah satu investasi agar bisa melanjutkan pendidikan di Politeknik Pariwisata Palembang

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa dari kelima unsur pihak yang sangat berkepentingan terhadap peningkatan kualitas layanan Politeknik Pariwisata Palembang memberikan sisi padangan yang serah dan sejalan.

**Tabel 4 Rangkuman Hasil Identifikasi Aspek Lingkungan Ancaman Kualitas Layanan Politeknik Pariwisata Palembang**

No	Pertanyaan	Responden	Hasil Wawancara
----	------------	-----------	-----------------

1	Daya Saing	Dosen	Yang penting harus menjaga dedikasi dan kualitas Politeknik Palembang, dengan selalu mengembangkan program dan meningkatkan prasarana kerja penunjang, karena di dunia bisnis persaingan usaha pasti selalu ada, tinggal kita bisa menyikapinya dengan bijak dan selalu berbenah diri.
2	Peran Pemerintah Kota Palembang	Direktur	Pemerintah kota sangat berperan penting demi kelangsungan Politeknik Pariwisata Palembang, banyak pengelolaan yang dikembangkan oleh pemerintah, maka akan semakin tinggi minat calon mahasiswa untuk melanjutkan ke perguruan tinggi pariwisata.
3	Kebijakan Kota Palembang	Pegawai Akademik	Memang salah satu ancaman bagi Instansi Pendidikan Kejuruan khususnya Politeknik Palembang apabila pemikirannya tidak sejalan dengan kebijakan yang dikeluarkan Pemerintah terkait izin pembukaan lahan Pariwisata.

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Hasil identifikasi ini merupakan hal penting dan menjadi aspek yang menentukan dalam analisis penentuan strategi kualitas layanan Politeknik Pariwisata Palembang. Hasil ini akan menjadi bahan kajian lebih lanjut pada analisis berikutnya.

### **Analisis Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)**

Hasil rumusan dari kalkulasi penetapan tingkat kepentingan strategi

yang dianalisis menggunakan pendekatan QSPM dapat dikemukakan pada tabel 5 berikut.

**Tabel 5 Hasil Analisis Penetapan Tingkat Kepentingan Strategi dengan Menggunakan Pendekatan QSPM**

No	Rumusan Keputusan Strategi	Nilai	Urutan Strategi
1	Meningkatkan Prasarana Kerja untuk kepentingan kuliah di Politeknik Pariwisata Palembang	5.90	1
2	Peningkatan Kerjasama	5.84	2
3	Peningkatan Keunggulan Politeknik Pariwisata Palembang	5.82	3
4	Peningkatan daya minat pelajar sekolah menengah atas terhadap Politeknik Pariwisata Palembang	5.52	4
5	Peningkatan promosi Politeknik Pariwisata Palembang	4.60	5
6	Peningkatan Kualitas SDM Politeknik Pariwisata Palembang	4.57	6

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan pendekatan QSPM, maka urutan tingkat kepentingan pelaksanaan strategi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan prasarana kerja untuk kepentingan perkuliahan di Politeknik Pariwisata Palembang
2. Peningkatan kerjasama
3. Peningkatan keunggulan Politeknik Pariwisata Palembang
4. Peningkatan daya minat pelajar terhadap Politeknik Pariwisata Palembang.
5. Peningkatan promosi Politeknik Pariwisata Palembang
6. Peningkatan kualitas SDM Politeknik pariwisata Palembang

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dan saran yang dikemukakan pada penelitian ini akan

menguraikan berbagai hasil rumusan strategi sebagai hasil dari kajian penelitian. Rumusan yang dikemukakan tersebut baik dalam bentuk strategi general maupun strategi operasional. Berdasarkan hasil penelitian, Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik Poltekpar Palembang memiliki kepuasan yang masuk katagori Puas. selanjutnya penelitian ini juga dapat dikembangkan yakni adalah sebagai berikut:

1. Hasil yang diperoleh berdasarkan identifikasi faktor strategis internal melalui faktor kekuatan dan kelemahan, yaitu Faktor kekuatan yang memuat prasarana kerja yang mendukung, akreditasi lembaga pendidikan, lokasi kampus strategis, kemudahan melakukan keluhan, jenjang pendidikan dosen, tampilan bangunan yang megah. Dan faktor kelemahan yang meliputi kesesuaian mata kuliah dengan kebutuhan tenaga kerja, belum adanya beasiswa mahasiswa berprestasi dan kesesuaian biaya kuliah.

2. Identifikasi strategis faktor eksternal berdasarkan Peluang, yaitu perkembangan industri Pariwisata di Palembang, kerjasama dengan berbagai instansi, globalisasi informasi dalam menjangkau calon mahasiswa yang luas,

teknologi informasi dalam operasional perkuliahan dan daya minat pelajar Kota Palembang di bidang pariwisata. Sehingga hal ini dapat menjadi kepuasan bagi mahasiswa Politeknik Palembang dan dapat menjadikan motivasi dan dukungan dari kualitas layanan yang diberikan. Sedangkan ancaman tidak terlalu memberikan dampak yang signifikan atas kualitas layanan yang diberikan yang terdiri dari intensitas daya saing Politeknik Pariwisata Palembang dengan perguruan tinggi lain di bidang Pariwisata, peranan Pemerintah Kota Palembang pada pembangunan pariwisata dan kebijakan Pemerintah Kota Palembang tentang agenda pariwisata.

3. Dari hasil penetapan matrik Internal dan eksternal diatas, dapat dilihat bahwa posisi kualitas layanan di Politeknik Pariwisata Palembang berada pada kuadran II dengan jumlah skor bobot internal 3,49 dan eksternal 3,55. Hasil ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan di Politeknik Pariwisata Palembang berada pada posisi *Growth* atau sedang berkembang. Melalui analisis SWOT ditemukan strategi alternatif dan program-program yang seyogyanya dijalankan, Dari strategi-strategi alternatif tersebut, diperoleh strategi prioritas yang dihasilkan melalui analisis QSPM, yaitu :

- a. Meningkatkan prasarana kerja untuk kepentingan perkuliahan di Politeknik Pariwisata Palembang
  - b. Peningkatan kerjasama di berbagai bidang
  - c. Peningkatan keunggulan Politeknik Pariwisata Palembang
  - d. Peningkatan daya minat pelajar terhadap Politeknik Pariwisata Palembang
  - e. Peningkatan promosi Politeknik Pariwisata Palembang
  - f. Peningkatan kualitas SDM Politeknik Pariwisata Palembang
- Dari strategi prioritas yang dihasilkan melalui analisis QSPM, strategi inilah sebagai strategi yang perlu segera diterapkan di Politeknik Pariwisata Palembang untuk meningkatkan kualitas layanan bagi mahasiswa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Mukarom, Z & Laksana, M (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. In *CV PUSTAKA SETIA*.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Kepuasan Pelanggan, konsep, pengukuran dan strategi*. Andi Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* | Pearson. In *Pearson*.
- Muhammad, B. (2018). Teori-Teori Manajemen SDM. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Rumbiati. (2021). Personal Selling dan Sales Promotion dalam Keputusan Pembelian Sepeda Motor di Kota Sekayu. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 1(2).
- Septi, A. W. R. &, Ratminto, R., Ratminto, A. S., Winarsih, S., Muhammad, M., Utomo, W., Ratminto, R., & Ratminto, W. (2013). *Manajemen Pelayanan (cetakan ke-10)*. Yogyakarta *Pustaka Pelajar*.
- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Tjiptono, F., & Tjiptono, F. (2012). *Service management: mewujudkan layanan prima / Fandy Tjiptono. ,Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono, 2012(2012)*.
- Yanti, N., & Herawati, Y. (2022). Pengaruh Variabel Tangible terhadap Kepuasan Pengguna Kapal Putri Kembang Dadar Tangible Influence on Putri Kembang Dadar Consumer Satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 50–55.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7417335>