

## Analisis strategi peningkatan kinerja pelayanan kerja sama dan humas dengan metode swot dan qspm di kawasan csc-bg lipi

Ika Susanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541127&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Hasil IKM layanan kerja sama dan humas di kawasan CSC-BG LIPI menunjukkan adanya mutu pelayanan yang masih kurang baik, serta kesenjangan antara kinerja pelayanan dan kepentingan layanan sains. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kepercayaan peneliti terhadap layanan kawasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode teknik triangulasi, yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan diskusi kelompok terpumpun. Data dianalisis dengan instrumen SWOT untuk mengetahui alternatif strategi peningkatan kinerja dan QSPM untuk menentukan prioritas strategi peningkatan kinerja. Hasil analisis IE dengan nilai internal 2,515 dan nilai eksternal 2,420. Hal ini menunjukkan posisi pada strategi pertumbuhan, untuk mempertahankan kinerja pelayanan yang telah baik dan melakukan diversifikasi produk spesifikasi pelayanan pada kinerja pelayanan yang kurang baik. Hasil analisis SWOT dan QSPM menunjukkan adanya pengaruh faktor strategis eksternal yang lebih besar dibanding faktor strategis internal. Pengaruh ini berimplikasi terhadap strategi peningkatan kinerja pelayanan yang difokuskan pada pengelolaan peluang terhadap ancaman. Prioritas strategi terletak pada layanan, sarana prasarana, kompetensi, serta fungsi dan kewenangan kawasan CSC-BG LIPI