

Pendekatan SWOT Analisis Dalam Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Di Bkad Kota Bandung

Syafni Suryaningsih¹ ; Tiris Sudrartono²

^{1,2}Manajemen Bisnis Politeknik Piksi Ganesha Bandung

syafnisuryaningsih@gmail.com¹ ; tiris.sudrartono@gmail.com²

ABSTRACT

Public service is a form of activity provided by the government to the community. Knowing what are the problems that become obstacles in the Bandung City Government Land Lease Service activities in order to find strategies to improve the quality of Bandung City Government Land Lease Services. Also, to find out the efforts that can be made in measuring BKAD customer satisfaction through SWOT analysis. In this study the authors used a qualitative descriptive method. Data collection techniques were carried out using observation techniques, interviews, field observations and documentation. In order to create comfort for the community, with the support of qualified facilities for the community in supporting to convey criticism and aspirations for land lease services to make it easier and more efficient.

Keywords: Service; Service Quality; SWOT

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah bentuk kegiatan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Mengetahui apa saja permasalahan yang menjadi hambatan dalam kegiatan Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah Kota Bandung guna menemukan strategi untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah Kota Bandung. Serta, guna mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam mengukur kepuasan pelanggan BKAD melalui analisis SWOT. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengamatan, wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi. Guna menciptakan kenyamanan bagi masyarakat, dengan dukungan fasilitas yang mumpuni bagi masyarakat dalam mendukung menyampaikan kritik dan aspirasi untuk pelayanan sewa tanah agar lebih mudah dan efisien.

Kata kunci : Pelayanan; Kualitas Pelayanan; SWOT

PENDAHULUAN

Tanah merupakan salah satu aset atau properti yang berwujud. Tanah sendiri memiliki karakter khusus terutama pada sifat kelangkaan dan kegunaannya. Dalam kehidupan, tanah selalu menjadi objek untuk dimanfaatkan/digunakan secara maksimal/optimal. Namun disisi lain tanah memiliki sifat langka (*scarcity*). Jumlah kebutuhan atau permintaan manusia semakin meningkat yang tidak sebanding dengan persediaan tanah yang tidak dapat diproduksi. Hal tersebut menyebabkan tanah memiliki nilai ekonomi yang sangat tinggi dan dapat menjadi salah satu bidang investasi yang menjanjikan. Dalam hal persoalan tanah *idle* yang merupakan Barang Milik Negara (BMN), dibutuhkan peran pemerintah dalam pengambilan keputusan atas pengelolaan tanah tersebut. Pengelolaan dan optimalisasi yang benar dapat menjadikan lahan tersebut sebagai sumber pendapatan daerah. "Tanah negara atau tanah yang dikuasai negara/daerah, adalah tanah yang tidak dilekati dengan sesuatu

hak atas tanah, bukan tanah wakaf, bukan tanah ulayat dan/atau bukan merupakan aset barang milik negara/barang milik daerah.”(UNDANG-UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA 1945 [s.d.]). Maka, tanah sebagai aset perlu dikelola dengan baik agar tanah yang dimiliki dapat bermanfaat sebagaimana mestinya. Pengelolaan tanah milik Kota Bandung sendiri berada di bawah Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung atau BKAD. Pemerintah Kota Bandung melalui BKAD memiliki otoritas untuk mengatur wilayahnya sesuai dengan pelaksanaan otonomi daerah, terutama dalam menggali potensi melalui aset yang dimiliki daerahnya, berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 122 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja BKAD Kota Bandung. Sebelum dikelola oleh BKAD kegiatan pemanfaatan sewa tanah ini dikelola oleh DPKPPP (Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Pertanahan dan Pertamanan) yang saat ini disebut DPKP (Dinas Perumahan dan Permukiman) Kota Bandung(SLN PERWAL 122 TAHUN 2021 [s.d.]). Pengelolaan aset tanah ini berupa pelayanan sewa tanah yang khususnya diberikan kepada masyarakat Kota Bandung. Dalam kegiatan pelayanan sewa tanah ini terdapat prosedur dalam melakukan pemanfaatan tanah tersebut, serta beberapa tahapan yang harus ditempuh dan adanya transaksi antara pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan yaitu antara pemerintah dengan pihak pengguna aset tanah (Penyewa/Masyarakat).

Pelayanan publik adalah bentuk kegiatan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat serta memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Moenir (2015: 27), pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. (UIN SUSKA RIAU [s.d.]) Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”(Rianti, Rusli, e Yuliani [s.d.]) Penyedia pelayanan publik adalah instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang didirikan untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan sewa tanah ini dikelola oleh suatu Lembaga Pemerintahan Daerah khususnya Kota Bandung yaitu ;

Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah tercantum dalam Peraturan Dalam Negeri No. 19 Tahun 2016 (JDIH BPK RI 2016). Barang Milik Daerah adalah semua barang yang dibeli atau diperoleh atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau berasal dari perolehan lainnya yang sah. (PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA 2014) Berdasarkan (Permendagri, 2016) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 bahwa Pengelolaan Barang Milik Daerah merupakan keseluruhan kegiatan yang di dalamnya mengandung perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penggunaan, pemanfaatan, pengamanan dan

pemeliharaan, penilaian, pemindahtanganan, pemusnahan, penghapusan, penatausahaan dan pembinaan, pengawasan dan pengendalian (JDIH BPK RI 2016). Kegiatan Pemanfaatan sewa tanah ini diatur juga dalam Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2019 (BMD, 2019) yang menjelaskan bahwa dalam pemanfaatan ini dilakukan untuk penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah dan/ atau optimalisasi BMD dengan tidak mengubah status kepemilikan (PENGELOLAAN BARANG MILIK DAERAH 2019). Berdasarkan latar belakang di atas terkait pelayanan serta berbagai informasi yang diketahui dalam kegiatan sewa tanah, maka penulis terdorong untuk menganalisis bagaimana strategi untuk bisa mengoptimalkan kualitas pelayanan pada kegiatan pemanfaatan sewa tanah milik Pemerintah Kota Bandung di BKAD.

Berdasarkan pendapat Tjiptono & Chandra (2012;72) pada Jurnal Dampak Strategi Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Koperasi (Tiris Sudrartono 2019) dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan terdapat lima dimensi pokok yaitu Realibilitas, Responsivitas, Jaminan, Empati serta bukti fisik (Tangibles) (TIRIS SUDRARTONO 2019). Kegiatan pelayanan sewa tanah ini sangat berpengaruh terhadap Pendapatan Daerah, maka diperlukan pelayanan yang efektif dan efisien untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan memiliki harapan, Tjiptono (2008:51), Kualitas Pelayanan menurut J. Supranto (2006:226) adalah kata bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, sedangkan definisi pelayanan Gromroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto, 2005:2) (TIRIS SUDRARTONO 2019) dalam hal ini perusahaan adalah BKAD Kota Bandung. Kegiatan sewa menyewa tentu saja harus ada barang yang disewakan yang di dalamnya harus ada kesepakatan antara penyewa dan pemberi sewa (Pemerintah). Dalam Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) Pasal 1548-1600 menjelaskan bahwa "Sewa menyewa adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk memberikan kenikmatan suatu barang kepada pihak yang lain selama waktu tertentu, dengan pembayaran suatu harga yang disanggupi oleh pihak tersebut. Orang dapat menyewakan berbagai jenis barang, baik yang tetap maupun yang bergerak"(Burgerlijk Wetboek voor Indonesia [s.d.]). Masih banyak penyewa yang minim informasi mengenai sistem penyewaan aset tanah ini.

Kurangnya pemahaman masyarakat/ penyewa terhadap pemanfaatan sewa tanah, masih ditemukan penyewa yang tidak memahami isi dari buku perjanjian sewa tanah yang disepakati antara penyewa dan pemerintah. Banyak penyewa yang melakukan pemindahan hak sewa tanah tidak sesuai prosedur dan tanpa sepengetahuan pihak pemerintah. Proses pelayanan dan pembayarannya sendiri masih dilakukan secara manual, sedangkan dengan kondisi saat ini yang mayoritas setiap pelayanan sudah dilakukan secara online, namun untuk kegiatan pemanfaatan

sewa tanah saat ini masih dalam proses evaluasi kegiatan pemanfaatan sewa tanah, apa yang harus dievaluasi terlebih dahulu. Berdasarkan penelitian dikatakan bahwa di tahun 2021 pembayaran sewa tanah meningkat lebih tinggi dari tahun sebelumnya. Dengan adanya proses penyewaan ini maka diperlukan pelayanan yang maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi pendapatan sewa tanah Kota Bandung.

Diduga besarnya pendapatan aset sewa tanah dipengaruhi oleh sistem pelayanan yang kurang maksimal, khususnya penyebaran dan pemerataan informasi terkait sewa tanah itu sendiri. Penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul "PENDEKATAN SWOT ANALISIS DALAM MENGUKUR TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DI BKAD KOTA BANDUNG" dengan tujuan untuk mengetahui ; Mengetahui kualitas pelayanan dalam kegiatan pemanfaatan sewa tanah milik Pemerintah Kota Bandung. Mengetahui apa saja permasalahan yang menjadi hambatan dalam kegiatan pemanfaatan pelayanan sewa tanah milik Pemerintah Kota Bandung. Menemukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sewa tanah milik Pemerintah Kota Bandung. Serta guna mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam mengukur kepuasan pelanggan BKAD melalui analisis SWOT. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BKAD ini khususnya dalam bidang pelayanan yaitu dengan ; Melakukan analisis sistem organisasi, melakukan analisis kekuatan dan kelemahan organisasi, melakukan analisis hambatan organisasi , melakukan analisis kelengkapan sarana dan prasarana dan melakukan analisis efektivitas penggunaan sarana dan prasarana.

TINJAUAN LITERATUR

Salah satu faktor yang menjadi tolak ukur sebuah pelayanan berhasil dapat dilihat dari kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Di era modern ini masyarakat menginginkan proses pelayanan yang lebih cepat dan mudah, dengan adanya dukungan sarana dan prasarana sebagai penunjang berjalannya sebuah pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan pelayanan sewa tanah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengatur tentang "Pelayanan Publik" (UU Nomor 25 Tahun 2009 [s.d.]) dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan terkait Kewajiban Negara terhadap melayani masyarakat, bahwa membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan antara kedua belah pihak antara masyarakat dengan pemerintah, sehingga sebuah pelayanan dapat berjalan sesuai dengan harapan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik

pengamatan, wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi. Menurut Sugiyono dalam Jurnal Memahami desain metode penelitian kualitatif menyatakan bahwa Metode Penelitian Kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* atau *interpretatif*, yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci. Metode penelitian adalah seluruh kegiatan seseorang untuk menanggapi kasus yang bersifat akademik serta praktisi, baik yang bersifat asas-asas, norma-norma yang hidup serta berkembang dalam masyarakat, ataupun yang berkenaan dengan kenyataan dalam masyarakat (Rijal Fadli 2021)

Metode penelitian merupakan langkah yang dilaksanakan oleh penulis untuk mengumpulkan data atau informasi yang akan diolah serta dianalisis secara ilmiah yang bertujuan untuk menguji kebenaran terhadap data informasi yang ada serta mengembangkan pengetahuan yang sebelumnya ada. Setelah penulis menjabarkan latar belakang dan beberapa pendapat para ahli serta teori-teori yang berkaitan dengan fokus permasalahan dalam kegiatan untuk mengoptimalkan pelayanan pemanfaatan sewa tanah milik pemerintah di Kota Bandung.

Berdasarkan buku (Sugiyono, 2016) Spradley mengemukakan fokus penelitian merupakan domain (wilayah) tunggal atau beberapa domain yang berkaitan dengan situasi sosial. Dalam penelitian ini saya memperoleh data terkait kegiatan pemanfaatan sewa tanah milik pemerintah, yang mana pelaksanaan kegiatan sewa tanah ini berkaitan dengan pendapatan daerah dan proses pelayanannya berkaitan antara pemerintah sebagai pemberi sewa dengan penyewa yang diantaranya bisa dengan masyarakat perorangan, lembaga/ organisasi. Aturan terkait "Tata Cara Pelaksanaan Sewa Tanah Dan/Atau Bangunan Milik Pemerintah Daerah" sudah diatur dalam Peraturan Walikota No. 14 Tahun 2021 perubahan ketiga atas Peraturan Walikota Bandung No. 828 Tahun 2008. Dalam kegiatan pemanfaatan sewa tanah ini memerlukan strategi dalam pelayanan sewa tanah untuk bisa mengurangi hambatan serta meningkatkan kualitas pelayanan sewa tanah di BKAD(SLN PERWAL 14 TAHUN 2021 2021).

Pengumpulan data kualitatif menurut (Cresswell, 2013) terdapat 4 tipe informasi, diantaranya sebagai berikut:

A. Pengamatan

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu melaksanakan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti. Dalam proses pengamatan ini peneliti bisa membuat catatan yang berkaitan dengan kegiatan objek yang akan diteliti. Peneliti dapat menentukan waktu untuk menjalin komunikasi lebih intens dengan informan, dengan cara ikut serta dalam kegiatan yang akan diteliti sehingga informasi dapat diperoleh secara detail dan akurat. Pengamatan dilakukan secara langsung di lokasi pengelolaan pemanfaatan sewa tanah yaitu BKAD Kota Bandung sebagai tempat dilaksanakannya pelayanan sewa tanah milik Pemerintah Kota Bandung dan di lapangan sebagai tempat objek dilakukannya pengamatan dengan masyarakat sebagai penyewa.

B. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data dengan metode penelitian kualitatif, yang mana melakukan tanya jawab dan komunikasi langsung dengan informan. Informan seperti yang sudah dijelaskan adalah orang yang memahami dan mempunyai data serta informasi yang diperlukan oleh penulis.

Wawancara terkait pengelolaan pemanfaatan sewa tanah dilakukan percakapan dengan informan mengenai data sewa tanah, prosedur pemanfaatan sewa tanah, pelayanan menyeluruh terkait pemanfaatan sewa tanah, serta hambatan-hambatan yang biasa terjadi dalam pelayanan pemanfaatan sewa tanah. Tujuan dilakukannya wawancara untuk mendapatkan data dan informasi dari beberapa persepsi mengenai pelayanan pemanfaatan sewa tanah.

HASIL PEMBAHASAN

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Bandung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 Perubahan atas Peraturan Daerah no 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung. Sesuai Peraturan Walikota Bandung Nomor 21 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tupoksi serta Tata Kerja, BKAD merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Keuangan. Kegiatan pelayanan pemanfaatan sewa tanah ini dikelola oleh Sub Bidang Pengamanan BMD dan Pencatatan Barang Persediaan yang berada di bawah naungan BKAD, yang didalamnya terdapat pelayanan pembayaran perpanjangan sewa tanah, pembayaran tunggakan sewa tanah, dan konsultasi. Untuk kegiatan pelayanan pemanfaatan sewa tanah ini dikelola oleh Sub Bidang Pengamanan BMD dan Pencatatan Barang Persediaan.

Kegiatan pelayanan sewa tanah ini berkaitan dengan PAD Kota Bandung. Terkait alur SOP pelayanan sewa tanah masih mengacu kepada Peraturan Walikota No. 828 Tahun 2008 dan persyaratan perpanjangan sewa tanah belum ada yang berubah sejak tahun 60an, namun mekanisme proses pelayanannya sedikit berbeda, apabila 10 tahun yang lalu pemberkasan dilakukan 3 bulan sebelum habis masa berlakunya dan berkas diajukan terlebih dahulu, sedangkan untuk sekarang pelayanan pemberkasan hingga pembayaran dan penandatanganan dapat dilakukan 1 bulan sebelum masa berlaku perjanjian sewa tanah habis. Dalam kegiatan pelayanan sewa tanah ini juga terdapat kegiatan survei lapangan untuk pembagian Surat Peringatan Tunggakan serta kegiatan pengukuran.

Pada tahun 2022 pelayanan sewa tanah berpindah lokasi di Jl. Wastukencana No. 2, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung. Tepatnya di lantai satu Gedung BAPPENLITBANG "Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan" Kota Bandung. Perpindahan lokasi yang hanya diinformasikan melalui *media social* seperti *Instagram* menjadi permasalahan dari kualitas pelayanan sewa tanah itu sendiri. Perpindahan dan terbatasnya media yang informasi yang dipakai menjadi salah satu hal yang menghambat terjadinya pelayanan sewa tanah yang efektif. Banyak penyewa yang mengeluhkan hal tersebut, tidak adanya pemberitahuan secara langsung seperti surat pemberitahuan khusus atau surat kabar sehingga tidak dapat melaksanakan pembayaran secara tepat waktu. Sarana dan prasarana, penampilan petugas, serta

kenyamanan tempat dan kemudahan dalam proses pelayanan. Didalamnya terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang biasanya berbentuk fisik.

Wawancara dengan Warga Kota Bandung (Penyewa Tanah Sewa milik Pemerintah Kota Bandung). Dari wawancara yang dilakukan, Penyewa mengeluhkan terkait tidak adanya informasi yang diterima terkait perpindahan tempat pelayanan sewa tanah pada tahun 2022. Sulitnya menghubungi bagian sewa tanah untuk konsultasi secara daring juga penyewa merasa sistem pembayaran yang disediakan masih dirasa kurang efektif dan kurang mengikuti perkembangan zaman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan analisis SWOT dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pemanfaatan sewa tanah di BKAD Kota Bandung menunjukkan bahwa :

<p>STRENGTH :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sarana & prasarana yang menunjang2. Penampilan petugas yang menarik3. Ramah dan penuh sikap sopan santun4. Mudah dipahami saat menjelaskan5. Kemudahan dalam proses pelayanan	<p>WEAKNESS :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tidak ada <i>Contact Person</i> khusus2. Tidak ada informasi di media sosial3. Lokasi yang berpindah-pindah4. Sistem pembayaran yang terbatas5. Alat bantu yang terbatas
<p>OPPORTUNITY :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Optimalisasi sarana dan prasarana yang disediakan2. Lokasi yang lebih strategis dari sebelumnya	<p>THREATS :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang belum diterima secara merata2. Media penyebaran informasi yang masih terbatas

Strategi yang dapat diambil dari keterkaitan antara elemen :

Strength dan *Weakness*, Sarana dan prasarana ini berkaitan dengan tidak adanya fasilitas komunikasi "*contact person*", strategi yang dapat digunakan yaitu dengan menyediakan *contac person* khusus yang dapat dihubungi oleh masyarakat umum. Guna membantu mengoptimalkan fasilitas layanan secara *online*.

Strength dan *Opportunity*, Kemudahan dalam proses pelayanan dipengaruhi dengan lokasi yang lebih mudah diakses dari sebelumnya menjadi peluang yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat yang harus dipertahankan.

Strength dan *Threats*, Kemudahan dalam proses pelayanan menjadi kurang maksimal dengan terbatasnya pemerataan penyebaran informasi kepada masyarakat, maka perlu dilakukannya sosialisasi sebagai media informasi dan komunikasi secara langsung dengan masyarakat.

Weakness dan *Opportunity*, Optimalisasi sarana dan prasarana yang disediakan dengan menambahkan *contact person* dan sistem pembayaran yang lebih beraneka ragam. Seperti menyediakan pembayaran 'gesek tunai' yang lebih praktis bagi kalangan umum.

Weakness dan *Threats*, dari kelemahan yang ada ditambah dengan ancaman informasi yang belum diterima secara merata oleh masyarakat dapat menurunkan operasi pelayanan yang berpengaruh terhadap turunnya kualitas pelayanan. Maka, mengoptimalkan kekuatan yang sudah ada untuk meminimalisir kelemahan dan memanfaatkan peluang yang ada untuk mengurangi ancaman.

Opportunity dan *Threats*, kesempatan untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana yang disediakan dapat membantu menurunkan ancaman yang ada seperti media informasi yang terbatas, bisa ditanggulangi dengan penyebaran informasi melalui media sosial hingga ke media cetak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait analisis SWOT pada kualitas pelayanan di Sewa Tanah BKAD, penulis menarik kesimpulan bahwa dengan analisis SWOT dapat mengetahui hal-hal apa saja yang harus diperhatikan dalam meningkatkan, mempertahankan dan mengantisipasi hal-hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Sewa Tanah BKAD. Sewa Tanah Pelayanan BKAD dapat meningkatkan pelayanan dengan mengoptimalkan *Strenght* / Kekuatan yang saat ini sudah dimiliki seperti sarana dan prasarana yang menunjang untuk menangani *Weakness* / Kelemahan yang ada pada kurangnya fasilitas media informasi seperti call center. Kemudian memanfaatkan *Opportunity* / Peluang yang ada seperti lokasi yang lebih strategis di pusat perkotaan untuk menangani *Threats* / ancaman tidak tersebarnya informasi secara merata biasa diatasi dengan melakukan sosialisasi yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

1. Koordinasi dalam forum seperti rapat dengan bagian penanggung jawab pengadaan barang terkait penyediaan sarana dan prasarana
2. Menyediakan layanan informasi seperti *Call Center*/*Customer Service* ataupun melalui media cetak seperti koran
3. Melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat, memastikan informasi yang didapat tersebar secara merata

Penanggung jawab sarana dan prasarana pada pelayanan sewa tanah bisa berkoordinasi dengan petugas pelayanan sewa, yang selama ini secara tidak langsung berperan sebagai pendengar keluhan masyarakat terhadap fasilitas yang ada. Guna menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dengan dukungan fasilitas yang mumpuni. Menyediakan kotak saran khusus untuk masyarakat dalam mendukung menyampaikan kritik dan aspirasi juga *call center* khusus untuk pelayanan sewa tanah agar komunikasi dengan penyewa lebih mudah dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Burgerlijk Wetboek voor Indonesia. *KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA (Burgerlijk Wetboek voor Indonesia) BUKU KESATU ORANG.*

JDIH BPK RI. 2016. *Peraturan Dalam Negeri No. 19 Tahun 2016.* www.peraturan.go.id. *PENGLOLAAN BARANG MILIK DAERAH.* 2019.

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA. 2014. www.bphn.go.id.

“PERWAL 828 THN 2008”.

Rianti, Selvi, Zaili Rusli, e Dan Febri Yuliani. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*.

Rijal Fadli, Muhammad. 2021. “Memahami desain metode penelitian kualitatif”.
21(1): 33-54.

“SLN PERWAL 14 TAHUN 2021”. 2021.

“SLN PERWAL 122 TAHUN 2021”.

TIRIS SUDRARTONO. 2019. “Dampak Strategi Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Koperasi”. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen* 9(1): 67-80.

UIN SUSKA RIAU. “Pelayanan Publik”.

UNDANG-UNDANG DASAR NEGARA REPUBLIK INDONESIA 1945.

“UU Nomor 25 Tahun 2009”.