ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya optimalisasi pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD) berupa sewa tanah oleh pemerintah, yang harus diimbangi dengan kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPKP) Kota Bandung berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, yang bertujuan untuk menggali dan memahami pengalaman langsung dari subjek yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan, studi lapangan, observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive*, yang terdiri atas Kepala Bidang Pertanahan sebagai informan kunci, Kepala Seksi Pemanfaatan Lahan, Bagian Verifikasi Data, dan Pegawai Pelayanan sebagai informan utama, serta masyarakat pemohon sewa tanah sebagai informan tambahan. Teknik analisis data meliputi reduksi data (pembuatan memo dan *coding*), penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Dimensi Tangibles (Berwujud) secara fisik menunjukkan kerapian dan kedisiplinan aparatur serta penggunaan alat bantu komputer, namun ruang tunggu dan media informasi digital masih memerlukan peningkatan kenyamanan; (2) Dimensi Reliability (Keandalan) berjalan sangat baik melalui prinsip kehati-hatian yang tinggi dalam verifikasi dokumen yuridis dan peta bidang guna menghindari sengketa hukum; (3) Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) menunjukkan kesigapan pegawai dalam melayani, meskipun dinamika waktu penyelesaian dipengaruhi oleh prosedur lintas birokrasi dan penilaian *appraisal*; (4) Dimensi Assurance (Jaminan) memberikan kepastian hukum dan transparansi retribusi sewa yang berpedoman pada regulasi daerah tanpa adanya pungutan liar; serta (5) Dimensi Empathy (Empati) dinilai sangat positif melalui sikap pegawai yang ramah, sopan (penerapan 3S), non-diskriminatif, serta proaktif membimbing pemohon.

Kesimpulan dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pemerintah di Bidang Pertanahan DPKP Kota Bandung secara umum sudah berjalan dengan baik, akuntabel, dan humanis, meskipun masih memerlukan optimalisasi pada sarana fasilitas ruang tunggu serta efisiensi transparansi alur waktu pelayanan berbasis digital.

Kata Kunci: ***Kualitas Pelayanan, Sewa Tanah Pemerintah, Bidang Pertanahan, Dimensi SERVQUAL, Pendekatan Fenomenologi.***

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of optimizing the management of Regional Property (Barang Milik Daerah) in the form of land leasing by the government, which must be balanced with prime public service quality for the community. This study aims to investigate and analyze in depth the Quality of Government Land Rent Services in the Land Sector of the Housing and Settlement Areas Service (Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman / DPKP) of Bandung City based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

This study employs a qualitative approach using a phenomenological method, which aims to explore and understand the direct experiences of the subjects under study. Data collection techniques included literature study, field study, observation, documentation, and in-depth interviews. Informants were selected using a purposive technique, consisting of the Head of the Land Sector as the key informant, the Head of the Land Utilization Section, the Land Rent Data Verification Division, and Service Employees as main informants, as well as members of the community applying for land leases as additional informants. Data analysis techniques involved data reduction (memo writing and coding), data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that: (1) ***Tangibles:*** *Visually, the apparatus demonstrates good discipline, neatness, and utilization of computer tools, although the waiting room facilities and digital information media still require enhancement in comfort; (2)* ***Reliability:*** *Functions very well through high prudence in verifying juridical documents and land plot maps to prevent legal disputes; (3)* ***Responsiveness:*** *Shows staff readiness in serving applicants, although the time efficiency dynamic is influenced by cross-bureaucracy procedures and appraisal assessments; (4)* ***Assurance:*** *Provides legal certainty and transparency of rental fees adhering to regional regulations without any illegal levies (pungli); and (5)* ***Empathy:*** *Is perceived very positively through friendly, polite staff behavior (applying the 3S principles: Smile, Greetings, Courtesy), non-discriminatory treatment, and proactive guidance for applicants.*

The conclusion of this study indicates that the Quality of Government Land Rent Services in the Land Sector of DPKP Bandung City has generally run well, accountably, and humanely, although it still requires optimization in waiting room facilities and digital-based service timeline transparency.

Keywords: Service Quality, Government Land Rent, Land Sector, SERVQUAL Dimensions, Phenomenological Approach.

RINGKESAN

Ieu panalungtik dilatarbelakangan ku pentingna optimalisasi pangelolaan Barang Milik Daerah (BMD) wangun séwa tanah ku pamaréntah, anu kudu diimbangin ku kualitas pelayanan publik anu prima ka masarakat. Tujuan tina ieu panalungtik nyaéta pikeun mikanyaho tur nganalisis sacara jero ngeunaan Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pamaréntah di Bidang Pertanahan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman (DPKP) Kota Bandung dumasar kana lima diménsi kualitas pelayanan SERVQUAL, nyaéta Tangibles (Katingali/Wujud), Reliability (Kandalan), Responsiveness (Katanggapann), Assurance (Jaminan), jeung Empathy (Empati).

Métode anu digunakeun dina ieu panalungtik nyaéta pendekatan kualitatif kalawan métode fénoménologi, anu boga tujuan pikeun ngali jeung maham pangalaman langsung ti subjek anu ditaliti. Téknik pengumpulan data ngaliwatan studi pustaka, studi lapangan, observasi, dokuméntasi, jeung wawancara teleb. Penentuan informan ngagunakeun téknik purposive, anu ngawengku Kepala Bidang Pertanahan salaku informan konci, Kepala Seksi Pemanfaatan Lahan, Bagian Verifikasi Data, jeung Pegawai Pelayanan salaku informan utama, sarta masarakat anu nuju ngalaksanakeun séwa tanah salaku informan tambahan. Téknik analisis data ngawengku réduksi data (nyieun memo jeung coding), penyajian data, sarta narik kasimpulan.

Hasil panalungtik nuduhkeun yén: (1) ***Dimensi Tangibles (Berwujud):*** *Sacara fisik, aparatur némbongkeun kadisiplinan jeung karapihan anu saé sarta ngagunakeun pakakas komputer, nanging fasilitas rohangan ngantosan (ruang tunggu) jeung média informasi digital peryogi ditingkatkeun deui kanyamananna; (2)* ***Dimensi Reliability (Keandalan):*** *Lumangsung kalawan saé pisan ngaliwatan prinsip ati-ati anu luhur dina ngalaksanakeun verifikasi dokumén yuridis jeung peta bidang pikeun nyingkahan sengketa hukum; (3)* ***Dimensi Responsiveness (Ketanggapan):*** *Némbongkeun kasigapan pagawé dina ngalayanan, sanajan dinamika waktu bérésna dipangaruhan ku prosedur lintas birokrasi jeung panilaian appraisal; (4)* ***Dimensi Assurance (Jaminan):*** *Méré kapastian hukum jeung transparansi retribusi séwa anu lumaku dumasar kana régulasi daérah tanpa aya pungutan liar; sarta (5)* ***Dimensi Empathy (Empati):*** *Dianggap positif pisan ngaliwatan paripolah pagawé anu ramah, sopan (nerapkeun 3S), henteu diskriminatif, sarta proaktif ngabimbing masarakat.*

Kasimpulan tina ieu panalungtik nyaéta yén Kualitas Pelayanan Sewa Tanah Milik Pamaréntah di Bidang Pertanahan DPKP Kota Bandung sacara umum parantos lumangsung kalawan saé, akuntabel, jeung humanis, sanajan tetep peryogi optimalisasi dina fasilitas rohangan ngantosan sareng transparansi alur waktu pelayanan berbasis digital.

Kecap Kunci: Kualitas Pelayanan, Séwa Tanah Pamaréntah, Bidang Pertanahan, Dimensi SERVQUAL, Pendekatan Fénoménologi.