

STRATEGI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN KANTOR KELURAHAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT (STUDI KASUS KELURAHAN SUKABUNGAH KOTA BANDUNG)

Fitri Khoirunnisa¹⁾, Siti Roifah²⁾, Soni Setiawan³⁾ dan Maxsi Ary⁴⁾

¹Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Jl. Sekolah Internasional No. 1-2
email: fitrikhoirunnisa66@gmail.com

²Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Jl. Sekolah Internasional No. 1-2
email: Vavazia44@gmail.com

³Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Jl. Sekolah Internasional No. 1-2
email: Soni.setiawan.it07@gmail.com

⁴Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Jl. Sekolah Internasional No. 1-2
email: Maxsi@ars.ac.id

Abstract

Electronic-based Government System (SPBE) is the government's effort in developing an electronic-based government organization, so that there is an increase in the quality of public services. The system that runs in Sukabungah which is still manual and the lack of providing information to the community related to village services is an obstacle in improving the quality of the organization. Therefore the use of organizational development strategy analysis is very necessary for the Sukabungah village office to achieve maximum organizational strategy. In this study the method used in improving the quality of service is the SWOT analysis, which is used to develop the potential of the organization and to find out internal and external factors of the organization. In the SWOT analysis that has been carried out on Sukabungah village office it can be seen that Sukabungah village office is included in the quadrant I strategy which means supporting an aggressive strategy, therefore in developing an organization that will be achieved has a huge opportunity, so this can be a good development for Sukabungah sub-district. Implementation in the development of this SWOT analysis is by designing a village service information system where this system will assist the government in improving the Electronic-Based Government System (SPBE) as well as assisting the urban village in improving the quality of the organization and facilitating the existing service system.

Keywords: Electronic-based Government System (SPBE), service, SWOT analysis, external factors, internal factors

Abstrak

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan upaya pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik, agar terjalannya peningkatan dalam kualitas pelayanan publik. Sistem yang berjalan di kelurahan Sukabungah yang masih manual serta kurangnya pemberian informasi kepada masyarakat terkait pelayanan kelurahan menjadi penghambat dalam peningkatan kualitas organisasi. Maka dari itu penggunaan analisis strategi pengembangan organisasi sangat diperlukan bagi kelurahan Sukabungah agar tercapainya strategi organisasi secara maksimal. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu analisis SWOT, yang dimana digunakan untuk mengembangkan potensi pada organisasi serta untuk mengetahui faktor internal maupun faktor eksternal organisasi. Dalam analisis SWOT yang telah dilakukan pada kelurahan Sukabungah dapat diketahui bahwa kelurahan Sukabungah termasuk ke dalam strategi kuadran I yang berarti mendukung strategi *agresif*, maka dari itu dalam pengembangan organisasi yang akan dicapai memiliki peluang yang sangat besar, sehingga hal ini dapat menjadi perkembangan yang baik bagi kelurahan Sukabungah. Implementasi dalam pengembangan analisis SWOT ini yaitu dengan perancangan sebuah sistem informasi

pelayanan kelurahan yang dimana sistem ini akan membantu pihak pemerintah dalam meningkatkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta membantu pihak kelurahan dalam meningkatkan kualitas organisasi serta mempermudah sistem pelayanan yang ada.

Kata Kunci: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pelayanan, analisis SWOT, faktor eksternal, faktor internal

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia teknologi informasi saat ini sangatlah berpengaruh terhadap kualitas suatu instansi. Perkembangan teknologi informasi tidak hanya digunakan untuk mengakses informasi saja, akan tetapi digunakan juga dalam menciptakan sebuah sistem yang terintegrasi dengan baik [1]. Perkembangan teknologi informasi telah di terapkan juga oleh pihak pemerintahan. Pemerintah Indonesia merencanakan penyelenggaraan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dan hal ini di tunjukan pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [2]. Sistem ini diselenggarakan dengan prinsip keterpaduan, efektifitas, kesinambungan efesiensi, interoperabilitas, akuntabilitas, dan keamanan. Dimana prinsip-prinsip yang ada menjadi pedoman bagi pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik [3].

Sistem pemerintahan berbasis elektronik atau umumnya yang di kenal dengan pengembangan *Electronic Government (e-Gov)* yaitu upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik, dimana penyelenggaraan ini di maksudkan dalam rangka kualitas pelayanan publik [4]. Sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan adanya aturan ini maka sistem pemerintahan yang berlangsung pada saat ini perlu di adakannya sistem yang berbasis elektronik demi menunjang sistem pemerintahan yang baik.

Dari uraian tersebut, maka dapat diketahui bahwa peningkatan kualitas pelayanan pemerintah dengan menerapkan sistem elektronik dirasa sangat penting. Salah satu sistem pemerintahan yang berhadapan langsung terhadap masyarakat yaitu sistem pelayanan publik yang ada di lingkup kelurahan. Dalam perkembangannya peran kelurahan saat ini sudah menjadi ujung tombak dari sebuah pembangunan baik dari skala lokal, regional maupun nasional. Tentu saja peningkatan kinerja kelurahan ini harus baik secara prosedural maupun substantif yang merupakan sesuatu yang harus di capai oleh pemerintahan kelurahan [5]. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan publik [6], yang telah diatur berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan.

Kelurahan Sukabungah merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kota Bandung yang menerapkan sistem pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, baik dalam sisi pengarsipan data dan juga dalam pelaporan data kepada dinas Kota. Tetapi sistem yang berlangsung pada kelurahan Sukabungah belum terjadi secara maksimal, seperti dalam pembuatan surat permohonan untuk masyarakat masih dilakukan secara manual, dimana masyarakat di haruskan datang secara langsung ke lokasi kelurahan. Hal ini mengakibatkan terjadinya penumpukan permintaan masyarakat dalam pembuatan surat permohonan dan terjadinya ketidakpastian oleh masyarakat dalam pengambilan surat yang telah dibuat. Tidak hanya dalam hal penumpukan permintaan surat permohonan, tetapi dalam hal informasi mengenai syarat-

syarat dalam pembuatan surat permohonan, dimana masyarakat sering kali tidak mengetahui mengenai syarat-syarat yang diberlakukan oleh kelurahan Sukabungah dalam hal pembuatan surat permohonan yang diinginkan, sehingga hal ini mengakibatkan proses yang ada menjadi terhambat karena masyarakat harus melengkapi persyaratan yang ada sehingga tidak terjadinya pengalokasian waktu yang tepat dalam hal pengajuan surat permohonan.

Dalam strategi peningkatan kualitas layanan yang diterapkan oleh kelurahan Sukabungah kecamatan Sukajadi Kota Bandung dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat yaitu memberdayakan semua potensi yang ada dalam kelurahan Sukabungah tetapi sampai saat ini belum terjadi secara maksimal. Maka dari itu strategi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat sangat diperlukan agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Dengan penggunaan analisis SWOT sehingga dapat menentukan strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam pengembangan sistem informasi, dimana analisis ini dilakukan untuk mencari kondisi internal dan eksternal dalam pelayanan kantor kelurahan serta kondisi yang tepat dalam menentukan strategi peningkatan layanan kelurahan, sesuai yang dikemukakan oleh Wibowo dan Suyudi [7].

Penelitian mengenai analisis SWOT pernah dilakukan oleh [5] yaitu mengenai strategi pelayanan publik di kelurahan Bukit Pinang kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda, dimana penelitian ini hanya berfokus pada analisis SWOT di kelurahan Bukit Pinang saja, setelah menganalisis SWOT yang telah dilakukan maka proses selanjutnya pembuatan matrik SWOT yang telah disusun oleh peneliti, maka strategi peningkatan layanan kelurahan hanya di lihat dari analisis SWOT yang telah dilakukan saja. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh [8] mengenai analisis SWOT dalam perencanaan strategis teknologi sistem informasi koperasi Giat Pare, dimana dalam penelitiannya dimaksudkan untuk merumuskan analisa SWOT pada koperasi Giat Pare, sehingga dihasilkan faktor-faktor analisis SWOT baik internal maupun eksternal yang terdapat pada koperasi Giat Pare [8].

Dalam uraian di atas dalam penelitian yang ada, keduanya hanya berfokus pada faktor-faktor internal dan eksternal perusahaan saja, analisis SWOT yang telah dilakukan kemudian disusun menjadi matrik SWOT yang dijadikan sebagai pembahasan utama dalam strategi peningkatan kualitas perusahaan, tetapi kedua penelitian ini belum menerapkan sistem perhitungan IFAS dan EFAS yang bertujuan sebagai penentuan kondisi perusahaan dan menjadi titik utama dalam pengembangan sistem informasi. Dimana penilaian ini digunakan dalam penentuan strategi peningkatan kualitas perusahaan dengan melihat kondisi perusahaan.

Maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan menerapkan pola perhitungan nilai IFAS dan EFAS, dimana dengan menggunakan perhitungan nilai IFAS dan EFAS ini akan sangat membantu kelurahan Sukabungah dalam meningkatkan strategi kualitas pelayanan kelurahan dengan menerapkan sistem informasi yang dilihat dari kondisi perusahaan pada saat ini. Dari analisis yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat dalam strategi pengembangan sistem informasi pelayanan kantor kelurahan Sukabungah Kota Bandung sesuai dengan sasaran yang diharapkan serta nilai kemanfaatan yang tinggi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem yang berada dalam suatu organisasi yang mengelola kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung operasi dan juga dalam kegiatan strategi dalam suatu organisasi dengan menyediakan laporan-laporan yang di perlukan [9].

Sedangkan menurut (Sutabri, 2005) dalam jurnal [10], Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

2.2 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui nilai kekuatan, kelemahan, ancaman, serta peluang yang ada dalam suatu perusahaan. Analisis SWOT merupakan alat yang membantu dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan strategi suatu perusahaan atau organisasi. Dalam analisis SWOT penggunaan matriks dibutuhkan dalam menjelaskan strategi pengembangan perusahaan. Strategi dalam pengembangan yang dilakukan akan menghasilkan kemungkinan empat sel alternatif strategi yaitu [11] :

1. Strategi *Strength* dan *Opportunity*
2. Strategi *Strength* dan *Threat*
3. Strategi *Weakness* dan *Opportunity*
4. Strategi *Weakness* dan *Threat*

Dibawah ini merupakan tabel dalam membentuk Matriks SWOT :

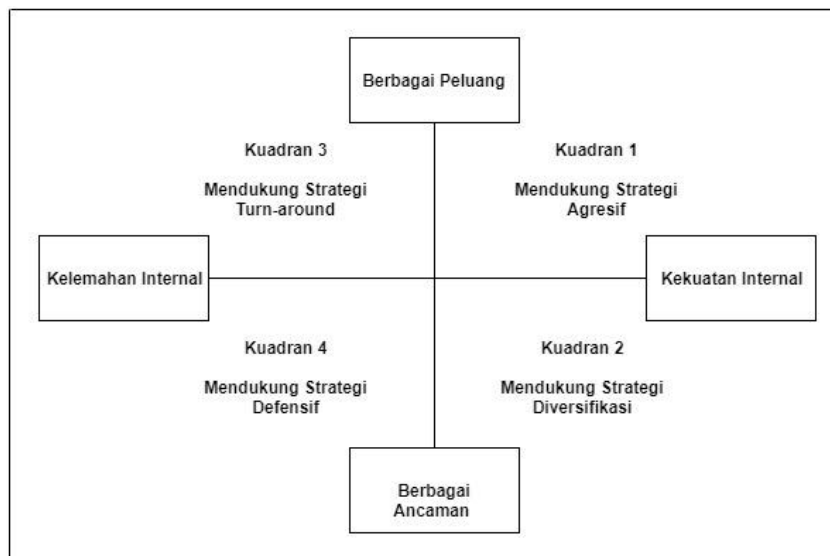
Tabel 1. Matriks SWOT

<i>Internal</i>	Kekuatan (<i>Strength</i> –S)	Kelemahan (<i>Weakness</i> – W)
<i>Eksternal</i>	Daftar Kekuatan Internal	Daftar kelemahan internal
Peluang (<i>Opportunities</i> – O)	Strategi – SO	Strategi – WO
Daftar peluang eksternal	Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang
Ancaman (<i>Threats</i> – T)	Strategi – ST	Strategi – WT
Daftar ancaman eksternal	Menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman	Meminimalisir kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber : Jurnal [11]

Dalam sebuah analisis data yang dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT, maka data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu terkait SWOT untuk akhirnya dirumuskan strategi pemasaran yang tepat untuk diterapkan dalam perusahaan [12]. Dibawah ini

merupakan gambar diagram SWOT yang akan digunakan dalam menentukan strategi pengembangan perusahaan :



Sumber : Jurnal [7]

Gambar 1. Diagram SWOT (Rangkuti, 2000)

Analisis SWOT merupakan analisis yang didasarkan terhadap pemikiran atau rencana akan suatu strategi yang efektif dan efisien dalam memaksimalkan suatu kekuatan dan peluang perusahaan serta meminimalkan kelemahan dan ancaman pada perusahaan. Jika dalam penerapannya telah dilakukan dengan benar maka analisis SWOT ini dapat berdampak sangat besar atas keberhasilan dalam pengembangan perusahaan ataupun organisasi yang mampu menghasilkan informasi yang dibutuhkan untuk identifikasi peluang serta ancaman atau faktor eksternal yang terjadi pada perusahaan [13]. Adapun manfaat dari pengguna analisis SWOT adalah sebagai berikut [14] :

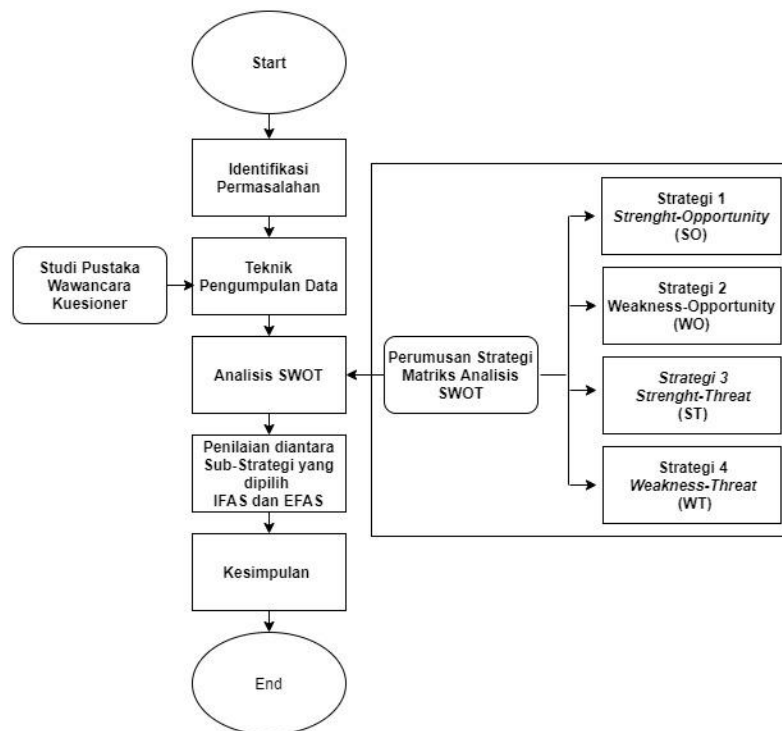
1. Perusahaan akan menjadi lebih memahami kekuatannya dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan perusahaannya.
2. Perusahaan akan dapat melihat suatu peluang dan dapat mempertahankan peluang.
3. Perusahaan mengetahui suatu kelemahan serta mencari solusi untuk mengurangi kelemahan tersebut.
4. Perusahaan mengetahui suatu potensi ancaman serta mencari solusi untuk menghindari ancaman tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif, metode ini digunakan untuk menjelaskan hasil dari kuesioner yang telah dilakukan sebelumnya kepada staff kelurahan Sukabungah. Kuesioner yang diberikan yaitu variabel terkait kondisi internal dan kondisi eksternal pada kelurahan Sukabungah.

Dalam penentuan nilai pada setiap pertanyaan kuesioner menggunakan skala likert. Pemberian nilai 4 diberikan jika pertanyaan memiliki tingkatan paling penting dan sebaliknya pemberian nilai 1 jika pertanyaan memiliki tingkatan kurang penting.

Metodelogi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 :



Gambar 2. Alur Metodologi Penelitian

3.1 Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi pustaka yaitu teknik yang digunakan dalam mencari data-data terkait penelitian yang dilakukan. Data yang diambil bisa dari buku, jurnal terkait, prosiding maupun lainnya, dengan tujuan untuk memperkuat permasalahan yang ditemukan serta sebagai dasar teori dalam melakukan penelitian.
- b. Wawancara yaitu teknik yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang terkait sehingga mendapatkan informasi dan data-data secara detail. Wawancara ini dilakukan antara pihak kelurahan yang diwakili oleh Lurah dan Seklur Sukabungah dengan peneliti. Adapun beberapa pertanyaan yang diajukan diantaranya : sistem yang berlangsung di kelurahan, kondisi perkembangan kelurahan, hal-hal yang mendukung dalam perkembangan organisasi dan lainnya.
- c. Kuesioner yaitu pemberian angket atau kuesioner yang dilakukan oleh peneliti kepada staff kelurahan yang ada. Dari 6 staff kelurahan yang ada, peneliti menggunakan 4 sampel data yang diambil dari 4 responden, yaitu :
Responden 1 = Erbiden Utari Trewi (Pelayanan kelurahan)
Responden 2 = Wahyudi (Pelaksana)
Responden 3 = Syifa S (Asisten Sekretaris)
Responden 4 = Ahmad Kurniadi (Karang Taruna)

Secara detail pertanyaan yang diajukan yaitu terkait kondisi internal (kekuatan dan kelemahan kelurahan Sukabungah) dan eksternal (Peluang dan ancaman diluar maupun

dari dalam) yang berlangsung pada kelurahan Sukabungah, secara keseluruhan detail data yang diajukan dapat di lihat pada tabel 2.

3.2 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT atau matriks SWOT merupakan perencanaan yang digunakan untuk menentukan kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dari suatu produk, proyek, perusahaan, organisasi atau bisnis [11]. Dalam perencanaan strategi hal ini sering disebut dengan analisis situasi, dan model yang paling sering digunakan untuk analisis situasi yaitu analisis SWOT [15].

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis SWOT [16] :

1. Menganalisis *Internal Strategic Factory Analysis Summary* (IFAS).
2. Menganalisis *Eksternal Strategic Factory Analysis Summary* (EFAS).
3. Melakukan penilaian IFAS dan EFAS.
4. Pembuatan diagram SWOT.
5. Pembuatan matriks SWOT.

Perumusan strategi matriks analisis SWOT yaitu bagian yang dilakukan dalam tahap perumusan strategi untuk pembentukan matriks analisis SWOT. Analisis SWOT ini digunakan untuk pengembangan organisasi secara keseluruhan yang dilihat dari beberapa faktor, yaitu diantaranya :

1. Strategi SO (*Strength - Opportunities*) : Dalam strategi ini digunakan untuk memaksimalkan seluruh kekuatan yang ada dengan memanfaatkan peluang-peluang yang ada di kelurahan Sukabungah. Data yang digunakan yaitu hasil dari kuesioner terkait data faktor kekuatan yang ada di luaran serta faktor peluang apa saja yang di dapat, selanjutnya menganalisis kedua faktor tersebut yang selanjutnya mendapatkan hasil SO, kemudian analisis ini digunakan dalam pengembangan organisasi.
2. Strategi ST (*Strengths - Threats*) : Dalam strategi ini digunakan untuk mengatasi ancaman dengan kekuatan yang ada. Dalam tahap ini mengumpulkan data-data faktor kekuatan serta faktor ancaman yang terjadi pada kelurahan, yang selanjutnya data tersebut dianalisis agar menghasilkan strategi ST. sehingga faktor ancaman dapat terhindari dengan faktor kekuatan yang ada di kelurahan Sukabungah.
3. Strategi WO (*Weaknesses - Opportunities*) : Dalam strategi ini digunakan untuk mengurangi kelemahan yang ada dengan pemanfaatan peluang dengan sebaik mungkin. Tahap ini mengumpulkan seluruh data terkait faktor kelemahan dan faktor peluang yang ada di kelurahan Sukabungah, yang selanjutnya dianalisis agar terbentuknya strategi WO, dimana kelurahan Sukabungah dapat mengurangi kelemahan yang ada dengan pemanfaatan peluang sebaik mungkin.
4. Strategi WT (*Weaknesses - Threats*) : Dalam strategi ini yaitu digunakan untuk mengurangi kelemahan yang ada dengan menghindari ancaman-ancaman yang ada. Pada tahap ini mengumpulkan data-data terkait faktor kelemahan dan faktor ancaman yang ada pada kelurahan Sukabungah, selanjutnya data tersebut dianalisis dengan meminimalkan kelemahan pada kelurahan dan menghindari ancaman-ancaman yang ada, dengan begitu terbentuknya strategi WT pada kelurahan Sukabungah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis SWOT

Dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, maka penjabaran analisis SWOT pada kelurahan Sukabungah adalah sebagai berikut :

Pada tabel 2 dibawah ini yaitu penjabaran mengenai faktor kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman yang terdapat pada kelurahan Sukabungah. Dan di bawah ini merupakan faktor-faktor SWOT yang terdapat pada kelurahan Sukabungah yang telah di analisis:

Tabel 2. Analisis Swot Pada Kelurahan Sukabungah

Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya	Penyebaran informasi kepada masyarakat
Sistem yang mengatur pelayanan administrasi	Koordinasi antara pimpinan dengan staff
Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan	Penggunaan layanan yang masih manual
Pengelolaan permohonan perizinan	
Kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan	
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
Dukungan akan perencanaan sistem	Tingkat pemalsuan dokumen
Tingginya angka pertumbuhan Penduduk	Serangan virus akan dokumen kantor
Penerapan kemajuan internet dan computer	Persaingan sistem pelayanan
Pemberdayaan pegawai akan teknologi	Kemajuan teknologi yang pesat
Penerapan Perpres RI No 95 Tahun 2018	

Hasil dari tabel 1 ini di dapat dari penjabaran wawancara yang telah dilakukan dengan pihak terkait yang kemudian di urutkan kedalam faktor-faktor SWOT.

4.2 Pelaksanaan Strategi IFAS dan EFAS

Penilaian nilai IFAS dan EFAS merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada staff kelurahan. Dimana kuesioner yang diberikan sesuai dengan kondisi perusahaan pada saat ini yang di dapat dari hasil wawancara yang kemudian di urutkan ke dalam faktor SWOT. Daftar respondennya dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Responden 1 = Erbiden Utari Trewi (Pelayanan kelurahan)
2. Responden 2 = Wahyudi (Pelaksana)
3. Responden 3 = Syifa S (Asisten Sekretaris)
4. Responden 4 = Ahmad Kurniadi (Karang Taruna)

Maka susunan penilaian strategi IFAS dan EFAS adalah sebagai berikut :

4.2.1 Penilaian *Internal Strategic Factory Analysis Summary* (IFAS)

Tujuan dari IFAS ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara kekuatan dan kelemahan yang termasuk kedalam faktor internal pada kelurahan Sukabungah. Pada tabel 3 terdapat faktor kekuatan dan faktor kelemahan yang termasuk kedalam kondisi internal. Nilai yang sudah ada dalam hasil kuesioner selanjutnya dimasukkan kedalam tabel IFAS yang kemudian diolah kedalam nilai pembobotan, penentuan rating serta nilai bobot X nilai rating.

Tabel 3. Faktor Internal Analisis Strategi Pelayanan Kantor Kelurahan Sukabungah

Internal Faktor	Jumlah	Rating	Bobot	Bobot X Rating
KEKUATAN				
1. Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya	15	4	0.23	0.85
2. Sistem yang mengatur pelayanan administrasi	13	3	0.20	0.64
3. Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan	12	3	0.18	0.55
4. Pengelolaan permohonan perizinan	13	3	0.20	0.64
5. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan	13	3	0.20	0.64
Total Kekuatan				3.32
Internal Faktor	Jumlah	Rating	Bobot	Bobot X Rating
KELEMAHAN				
1. Penyebaran informasi kepada masyarakat	9	2	0.30	0.68

2. Koordinasi antara pimpinan dengan staff	11	3	0.37	1.01
3. Penggunaan layanan yang masih manual	10	3	0.33	0.83
Total Kelemahan				2.52

4.2.2 Penilaian *Eksternal Strategic Factory Analysis Summary* (EFAS)

Tujuan dari EFAS ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara Peluang dan Ancaman yang termasuk kedalam faktor eksternal yang terdapat pada kelurahan Sukabungah. Pada tabel 4 terdapat faktor peluang dan faktor ancaman yang termasuk kedalam kondisi eksternal pada kelurahan. Nilai yang sudah ada dalam hasil kuesioner, selanjutnya dimasukkan kedalam tabel EFAS yang kemudian diolah kedalam nilai pembobotan, penentuan rating serta nilai bobot x nilai rating.

Tabel 4. Faktor Eksternal Analisis Strategi Pelayanan Kantor Kelurahan Sukabungah

Eksternal Faktor	Jumlah	Rating	Bobot	Bobot X Rating
PELUANG				
1. Dukungan akan perencanaan system	12	3	0.21	0.62
2. Tingginya angka pertumbuhan penduduk	12	3	0.21	0.62
3. Penerapan kemajuan internet dan computer	12	3	0.21	0.62
4. Pemberdayaan pegawai akan teknologi	11	3	0.19	0.52
5. Penerapan Perpres RI No 95 Tahun 2018	11	3	0.19	0.52
Total Peluang				2.91
Eksternal Faktor	Jumlah	Rating	Bobot	Bobot X Rating
ANCAMAN				
1. Tingkat Pemalsuan dokumen	4	1	0.13	0.13
2. Serangan virus akan dokumen kantor	11	3	0.35	0.98

3. Persaingan sistem pelayanan	8	2	0.26	0.52
4. Kemajuan teknologi yang pesat	8	2	0.26	0.52
Total Ancaman				2.14

Setelah mengetahui nilai IFAS dan EFAS, maka selanjutnya yaitu menyusun diagram SWOT untuk mengetahui posisi atau kondisi pada kantor kelurahan Sukabungah kecamatan Sukajadi Kota Bandung. Untuk mencari nilai titik kondisi perusahaan maka dilakukan perhitungan nilai selisih antara nilai IFAS dan nilai EFAS, langkah perhitungannya adalah sebagai berikut :

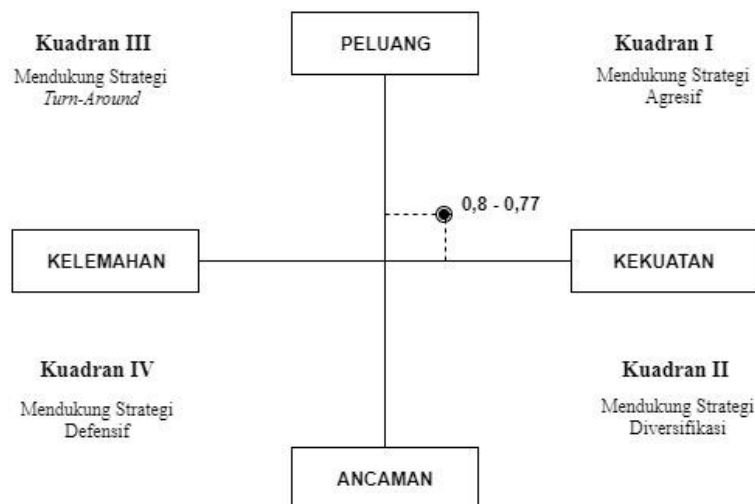
Titik X (internal) = kekuatan – kelemahan = 3.32 - 2.52 = **0,8**

Titik Y (eksternal) = Peluang – ancaman = 2.91- 2.14 = **0,77**

4.3 Diagram Analisis SWOT

Hasil dari perhitungan IFAS yaitu sebesar 0,8 dan Perhitungan EFAS yaitu sebesar 0,77. Hasil perhitungan ini kemudian disusun untuk menentukan diagram analisis SWOT atau menentukan titik kondisi pada organisasi yang ada pada kelurahan sehingga dapat menentukan strategi pengembangan sistem yang tepat bagi kelurahan sukabungah.

Dengan nilai yang telah didapat, maka dapat di tentukanlah titik diagram analisis SWOT pada kantor kelurahan Sukabungah yaitu sebagai berikut :



Gambar 3. Diagram Analisis SWOT Kelurahan Sukabungah

Pada gambar analisis SWOT diatas dapat di ketahui bahwa sistem pelayanan pada kantor kelurahan Sukabungah Kecamatan Sukajadi Kota Bandung berada pada area Kuadran I, dimana Kuadran I menyatakan bahwa pada situasi atau kondisi perusahaan yang ada sangat menguntungkan, kantor kelurahan Sukabungah memiliki kekuatan dan peluang

yang tinggi sehingga dapat mengarahkan atau memanfaatkan seluruh potensi dalam area internal untuk memanfaatkan peluang-peluang yang ada. Strategi yang harus di terapkan dalam kondisi ini yaitu strategi yang mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif.

4.4 Pembuatan Matriks SWOT

Setelah penghitungan nilai IFAS dan EFAS serta pembuatan diagram analisis SWOT yang telah dilakukan, maka langkah selanjutnya pembuatan matrik SWOT. Dibawah ini merupakan matriks SWOT yang telah dibuat sesuai dengan analisis SWOT yang telah dibuat sebelumnya :

Tabel 5. Matriks SWOT Kelurahan Sukabungah

IFAS	KEKUATAN (S)	KELEMAHAN (W)
EFAS	1. Pelayanan administrasi yang tanpa dipungut biaya 2. Sistem yang mengatur pelayanan administrasi 3. Visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan 4. Pengelolaan permohonan perizinan 5. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintahan	1. Penyebaran informasi kepada masyarakat 2. Koordinasi antara pimpinan dengan staff 3. Penggunaan layanan yang masih manual
PELUANG (O)	STRATEGI SO	STRATEGI WO
1. Dukungan akan perencanaan system 2. Tingginya angka pertumbuhan penduduk 3. Penerapan kemajuan internet dan computer 4. Pemberdayaan pegawai akan teknologi	1. Dengan adanya dukungan dalam perancangan sistem maka pelayanan administrasi akan lebih mudah dan membantu. 2. Dengan kemajuannya teknologi dan sudah diterapkannya pemberdayaan	1. Dengan diterapkannya Perpres RI No 95 Tahun 2018 mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik, sehingga dapat lebih memudahkan kantor Kelurahan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. 2. Dengan tingginya angka pertumbuhan

<p>5. Penerapan Perpres RI No 95 Tahun 2018</p>	<p>pegawai dalam bidang teknologi maka dapat meningkatkan lagi visi dan misi yang mendukung kualitas pelayanan Kelurahan.</p> <p>3. Dengan adanya Perpres RI No 95 Tahun 2018 mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik maka dengan ini dapat lebih meningkatkan pengelolaan permohonan akan perizinan.</p>	<p>penduduk yang tinggi diharapkan dapat menghasilkan SDM yang berkualitas.</p> <p>3. Sistem yang digunakan akan lebih baik jika menggunakan sebuah sistem teknologi yang terintegrasi sehingga dapat membantu dalam sisi pelayanan masyarakat agar tidak lagi dilakukan secara manual.</p>
<p>ANCAMAN (T)</p>	<p>STRATEGI ST</p>	<p>STRATEGI WT</p>
<p>1. Tingkat pemalsuan dokumen 2. Serangan virus akan dokumen kantor 3. Persaingan sistem pelayanan 4. Kemajuan teknologi yang pesat</p>	<p>1. Dengan penggunaan sistem yang mengatur segala pelayanan masyarakat maka data data yang ada akan sudah terkomputerasi dan ini akan mengurangi tingkat pemalsuan dokumen yang ada.</p> <p>2. Dengan meningkatkan visi misi yang ada terutama dalam bidang pelayanan masyarakat ini dapat menjadi keunggulan bagi Kelurahan Sukabungah di</p>	<p>1. Peningkatan teknologi yang baik dan terintegrasi dapat melakukan penyebaran informasi yang baik juga.</p> <p>2. Koordinasi yang lebih di tingkatan lagi sehingga dapat menghindari tingkat pemalsuan dokumen</p> <p>3. Penggunaan layanan lebih di tingkatkan lagi terutama dalam bidang teknologi sehingga perkembangan teknologi tidak akan menjadi hambatan dalam sistem</p>

	bandingkan yang lainnya	pelayanan
--	----------------------------	-----------

Matriks SWOT ini digunakan untuk merancang strategi-strategi yang akan terjadi pada kelurahan Sukabungah sesuai analisis metode SWOT yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan perhitungan nilai IFAS dan EFAS terlebih dahulu, hal ini dapat menjadi titik awal dalam strategi pengembangan layanan pada kantor kelurahan, serta penerapan yang tepat dalam mengembangkan sistem informasi yang berlangsung.

5. SIMPULAN

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan, maka dapat dirumuskanlah kesimpulan atas analisis strategi yang didapat. Dengan menggunakan pola perhitungan nilai IFAS dan EFAS yang telah dilakukan maka dapat di ketahui posisi atau kondisi kelurahan Sukabungah pada saat ini. Sehingga nilai yang dihasilkan dari perhitungan ini dapat digunakan dalam peningkatan strategi pelayanan kelurahan dengan mengembangkan sistem informasi sesuai dengan kondisi perusahaan secara tepat.

1. Dengan adanya tuntutan implementasi *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dan peningkatan pelayanan publik, maka analisis SWOT ini dirasa sangat tepat dalam awal mula menentukan strategi perkembangan perusahaan ataupun organisasi. Sehingga kelurahan Sukabungah dapat menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas organisasinya dengan memperhatikan faktor internal dan faktor eksternal yang telah diketahui.
2. Sistem yang berjalan di kelurahan Sukabungah Kota Bandung yang dilakukan masih manual sehingga menghambat peningkatan kualitas organisasi atau kelurahan, hal ini dapat dihindari dengan salah satunya pembuatan sistem informasi pelayanan kelurahan Sukabungah, dengan pembuatan sistem informasi hal ini dapat membantu pihak pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) serta dapat meningkatkan kualitas kelurahan menjadi lebih baik lagi.
3. Potensi kekuatan serta peluang yang ada pada kelurahan Sukabungah kecamatan Sukajadi ini sangatlah tinggi, hal ini berpengaruh baik dalam hal peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Serta hal ini menjadi proses yang baik bagi kelurahan dalam peningkatan kualitas organisasi.
4. Dalam perhitungan IFAS serta EFAS yang telah dilakukan, maka dapat diketahui dalam diagram analisis SWOT bahwa kelurahan Sukabungah kecamatan Sukajadi terdapat pada kuadran I yang artinya kondisi kelurahan Sukabungah ada dalam posisi mendukung strategi *agresif*. Dengan pemanfaatan peluang yang telah terbentuk sehingga dapat memaksimalkan segala kekuatan yang ada pada kelurahan Sukabungah. Pemanfaatan ini dirasa sangat dibutuhkan terutama dalam memaksimal potensi internal di wilayah kantor kelurahan. Peningkatan dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat lebih di tingkatkan lagi secara maksimal dengan pemanfaatan peluang yang ada. Dan hal ini menjadi kesempatan yang baik bagi kelurahan Sukabungah dalam peningkatan potensi baik secara internal maupun eksternal.

6. SARAN

Pengembangan teknologi informasi atau sistem informasi sangat dibutuhkan oleh kantor kelurahan Sukabungah demi memenuhi kebutuhan data serta informasi yang baik, valid serta terintegrasi. Pembuatan sistem informasi mengenai pelayanan terhadap masyarakat dirasa cukup efektif dilakukan agar sistem yang ada dapat lebih dikembangkan lagi dan dapat memaksimalkan peluang yang ada baik terhadap sarana maupun prasarana yang ada di wilayah kantor kelurahan Sukabungah dengan sangat baik dan dapat mengoptimalkan sistem kerja secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. S. Putra, “Faktor-Faktor Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Perguruan Tinggi Swasta Palembang,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 1, pp. 295–300, 2018.
- [2] P. P. R. N. 95 T. 2018, *Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. 2018, p. 199.
- [3] M. Z. Syafnel, I. Darmawan, and R. Mulyana, “Analisis dan Perancangan Tata Kelola Data sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Domain Master Data Management (MDM) pada Dama Dmbok V2 di Diskominfotik Kbb,” vol. 6, no. 2, pp. 7775–7786, 2019.
- [4] A. Akbar and D. I. Sensuse, “Pembangunan Model Electronic Government Pemerintahan Desa Menuju Smart Desa,” *J. Tek. Dan Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–5, 2018.
- [5] V. F. H, A. Margono, and Syahrani, “Strategi Pelayanan Publik di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda,” vol. 5, no. 1, pp. 170–177, 2017.
- [6] I. A. R. Widiari and G. S. Darma, “Evaluasi Kinerja Pegawai Kontrak Melalui Tujuh Kompetensi Spencer Pada Pelayanan Denpasar Sewerage Development Project (DSDP),” vol. 2, no. 2, pp. 360–367, 2017.
- [7] A. Wibowo and Suyudi, “Penerapan Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pengembangan Sistem Informasi STIKOM Yos Sudarso Purwokerto,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2018.
- [8] R. H. Irawan, “Analisis SWOT Dalam Perencanaan Strategi Teknologi Sistem Informasi Koperasi Giat Pare,” vol. 0, pp. 1–6, 2018.
- [9] I. Irawan, “Pengembangan Sistem Informasi Akademik Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau,” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 1, no. 2, pp. 55–66, 2018.
- [10] Paryanta, Sutariyani, and D. Susilowati, “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Desa Sawahan,” *IJSE - Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 3, no. 2, pp. 77–81, 2017.
- [11] M. Ary and R. Sanjaya, “Strategi Perencanaan dan Pengembangan Program Studi Menggunakan Analisis SWOT (Studi Kasus Program Studi Sistem Informasi ARS University),” vol. 14, no. 1, pp. 1–8, 2020.

- [12] R. Veriyadna, O. Akmal, B. Depari, H. Sya'diah, and L. P. Putri, "Penerapan Analisis SWOT : Studi Kasus Usaha Mahasiswa Creative Puzzle Glass," vol. 2, no. 19, pp. 1–6, 2019.
- [13] S. Noor, "Penerapan Analisis Swot dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio di Malang," *J. INTEKNA*, vol. 14, no. 2, pp. 102–209, 2014.
- [14] Guru Pendidikan, "Analisis SWOT : Pengertian, Unsur, Manfaat, Faktor, Contoh, Kelebihan & Kekurangannya Lengkap," *seputarilmu.com*, 2019. [Online]. Available: <https://seputarilmu.com/2019/01/analisis-swot.html>.
- [15] M. Meftahudin, A. Putranto, and R. Wijayanti, "Penerapan Analisis SWOT dan Five Forces Porter Sebagai Landasan untuk Merumuskan Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Laba Perusahaan (Studi Pada Tin Panda Collection di Kabupaten Magelang)," *J. Econ. Manag. Account. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 22–30, 2018.
- [16] Z. U. Rizqi, R. D. A. Purba, and R. R. Nugroho, "Penentuan Straegi Pengembangan Bisnis Menggunakan Analisis SWOT dan Business Model Canvas," pp. 307–315, 2019.