eJournal Administrasi Publik, 9 (4) 2022: 5636-5650
ISSN 2541-674x (Cetak), ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
©Copyright 2022

# PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT (STUDI DI PUSKESMAS SIDOMULYO KABUPATEN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA)

**Alvin Prawito Sanjaya, Bambang Irawan, Thalita Rifda Khaerani**

**eJournal Administrasi Publik**
**volume 9, Nomor 4, 2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut :

Judul : Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda)

Pengarang : Alvin Prawito Sanjaya

NIM : 1402015175

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk di onlinekan di eJournal Program Studi S1 Administrasi Publik FISIP Universitas Mulawarman

Samarinda, 18 Agustus 2022

| **Pembimbing I** | **Pembimbing II** |
|---|---|
| **Dr. Bambang Irawan, M.Si** | **Thalita Rifda Khaerani, S.AP., M.Si** |
| **NIP. 19760216 200502 1 001** | **NIP. 19890922 202203 2 012** |

*Bagian di bawah ini*

**DI ISI OLEH STAF PRODI YANG DITUGASKAN**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

| | |
|---|---|
| **Nama Terbitan** | **: eJournal Administrasi Publik** |
| **Volume** | **: 9** |
| **Nomor** | **: 4** |
| **Tahun** | **: 2022** |
| **Halaman** | **: 5636-5650 (Genap)** |

**Koordinator Program Studi Administrasi Publik**

**Dr. Fajar Apriani, S.Sos., M.Si**

**NIP. 19830414 200501 2 003**

eJournal Administrasi Publik, 2022, 9 (4): 5636-5650
ISSN 2541-674x (Cetak), ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2022

# PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PUSKESMAS SIDOMULYO KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA)

**Alvin Prawito Sanjaya[1], Bambang Irawan[2], Thalita Rifda Khaerani[3]**

***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda, faktor yang menghambat, dan faktor pendukung. Jenis penelitian yang dilakukan ini deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian dari indikator yang diteliti dari: isi pelatihan, metode pelatihan, sikap dan keterampilan instruktur, lama waktu pelatihan, fasilitas pelatihan, faktor penghambat, dan faktor pendukung. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pengembangan kapasitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sidomulyo di identifikasi dari isi pelatihan tidak ditentukan oleh Kepala Puskesmas, walaupun sudah ada disusun tetapi belum dilaksanakan karena keterbatasan anggaran dan masa Pandemi Covid 19. Metode pelatihan tidak ada melibatkan Kepala Puskesmas dalam membuat perumusan pelatihan. Sikap dan keterampilan instruktur memahami cara mengajarkan isi dan materi program dalam pelatihan, yang menjadi instruktur pelatihan yang memahami kurikulum pelatihan, dan menguasai materi. Lama waktu pelatihan berdasarkan jenis pelatihan yang di ikuti oleh SDM puskesmas. Waktu pelatihan biasanya seminggu, 2 sampai 6 bulan. Fasilitas yang disediakan seperti penyediaan bahan isi atau materi pelatihan, tempat pelaksanaan seperti asrama, kelas, aula untuk umum, kelengkapan bahan pelatihan, dipersiapkan untuk menunjang kegiatan proses belajar, alat tulis, dan fasilitas pendukung lainnya untuk kebutuhan peserta dan fasilitator.*

***Kata Kunci : Pengembangan, Kapasitas, Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Publik, Puskesmas.***

[1] Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: alvinprawito0901@gmail.com
[2] Dosen Pembimbing Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman
[3] Dosen Pembimbing Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam suatu organisasi merupakan salah satu fungsi pemerintahan yang sangat penting yang mempunyai arti luas karena dapat berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan berbagai kepentingan dan kebutuhan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat diterima dan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Saat ini masyarakat lebih menyukai hal-hal yang serba cepat, terjangkau, dan berkualitas dalam pelayanan publik. Masyarakat kini diminta oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik yaitu biaya, cara memberikan pelayanan dan ketidakpastian waktu yang diharapkan masyarakat. Selain itu fenomena masih adanya pegawai yang kurang maksimal pada saat jam kerja atau memanfaatkan waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain di luar pekerjaannya.

Pemerintah Daerah Kalimantan Timur berupaya melakukan pengembangan kapasitas sumber daya manusia pada lembaga atau instansi pemerintah daerah. Terlebih lagi pada sumber daya manusia, khususnya yang memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Salah satunya seperti dari tenaga kesehatan, terutama puskesmas yang sebagai kesehatan tingkat dasar yang menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yang berada di setiap Kecamatan merupakan pelayanan kesehatan yang tempatnya terjangkau oleh masyarakat. Puskesmas merupakan lembaga layanan publik bidang kesehatan sebagai Unit Pelaksana fungsional yang berfungsi kesehatan pada tingkat dasar yang melaksanakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkelanjutan serta bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

Puskesmas Sidomulyo merupakan pelayanan kesehatan yang melaksanakan program dan kegiatan kesehatan sesuai dengan tujuan dan sasaran program dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta dapat meningkatkan pelayanan pembangunan kesehatan. Puskesmas Sidomulyo terletak di Jalan Jelawat Gang 6, Kelurahan Sidodamai, Kecamatan Samarinda Ilir dengan tetap menggunakan nama Puskesmas Sidomulyo Senantiasa merupakan salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan masyarakat.

Puskesmas Sidomulyo memiliki wilayah kerja yang meliputi 2 Kecamatan, yakni Kecamatan Samarinda Kota dan Samarinda Ilir dan merupakan wilayah kerja terluas dibandingkan dengan 24 Puskesmas lain yang ada di Kota Samarinda, dimana Puskesmas Sidomulyo melayani 85.660 jiwa dengan 240 RT yang tersebar di Kecamatan Samarinda Ilir yang meliputi 3 Kelurahan, yaitu Kelurahan Sungai Dama, Kelurahan Sidodamai, Kelurahan Sidomulyo, serta Kecamatan Samarinda Kota yang meliputi 4 Kelurahan, yakni Kelurahan Karang Mumus, Kelurahan Pasar Pagi, Kelurahan Pelabuhan, dan Kelurahan Sungai Pinang Luar.

Jumlah SDM kesehatan di Puskesmas Sidomulyo yang belum ada mengisi pada bagian pengadministrasi kepegawaian, pengadministrasi keuangan, pengadministrasi perencanaan dan program, pranata komputer dan

perekam medis, yang seharusnya tersedia 1 atau 2 orang yang mengisi di bagian tersebut. SDM Kesehatan harus menyediakan tenaga kesehatan di puskesmas dengan memenuhi kecukupan jumlahnya, mutu dan kompetensi.

Berdasarkan observasi awal, dengan mewawancarai tenaga kesehatan di Puskesmas Sidomulyo, terdapat beberapa permasalahan dilapangan yaitu:

1. Puskesmas Sidomulyo belum ada melakukan upaya dengan melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia, artinya dengan jumlah pegawai di Puskesmas Sidomulyo yang sedikit, maka Puskesmas Sidomulyo tidak berusaha memberdayakan sumber daya manusia yang ada melalui program pendidikan dan pelatihan.
2. Puskesmas Sidomulyo belum memenuhi kebutuhan SDM kesehatan yang masih kurang. Sehingga Puskesmas Sidomulyo yang memberikan pelayanan, membuat masyarakat kurang puas terhadap kinerja pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan.
3. Teknologi telekomunikasi dan informasi di Puskesmas Sidomulyo untuk menunjang kegiatan administrasi, terdapat satu unit komputer di kantor, namun sudah rusak dan tidak dapat digunakan lagi. Petugas pelayanan belum mampu mengoperasikan komputer, ketidakmampuan ini disebabkan oleh latar belakang pendidikan petugas pelayanan yang rata-rata belum menguasai keterampilan menggunakan teknologi informasi modern. Sedangkan di loket kasir tidak ada komputer atau mesin ECR sehingga kasir melayani masyarakat secara manual.

Melihat permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: *"*Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda)".

## KERANGKA DASAR TEORI

### *Manajemen*

Menurut Handoko (dalam Choliq, 2011:3) disebutkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha para anggota dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Pimay (2013: 1), secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Inggris management yang berarti manajemen, kepemimpinan dan manajemen, artinya manajemen adalah suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya mengkoordinasikan untuk mencapai suatu tujuan.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengembangan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

### *Manajemen Sumber Daya Manusia*

Menurut Handoko (2014:21), manajemen SDM adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara (2013:2), manajemen SDM adalah pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pemanfaatannya dikembangkan secara optimal dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan pegawai.

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

***Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia***

Ada 4 (empat) tujuan pengelolaan sumber daya manusia menurut Miftahul (dalam Notoatmodjo, 2009:118) adalah tujuan kemasyarakatan/sosial, tujuan organisasi, tujuan fungsional, dan tujuan pribadi. (www.hrcentro.com, diakses 20 Maret 2017).

Berdasarkan uraian bisa disimpulkan bahwa bagian kepegawaian adalah bagian penting dari suatu organisasi atau lembaga yang, dalam mencapai tujuannya, itu harus dapat beradaptasi antara faktor-faktor eksternal dan faktor internal. Kedua faktor ini saling menyentuh antara satu dan lebih.

***Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia***

Menurut Baharuddin dan Makin (2010:63), fungsi pengelolaan sumber daya manusia secara umum dapat digambarkan sebagai berikut: Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia, pengadaan staf SDM, penilaian prestasi kerja dan kompensasi, pelatihan dan pengembangan, penciptaan dan pembinaan hubungan kerja yang efektif

Menurut Dessler (2010:5), kegiatan tertentu yang terlibat dalam semua fungsi manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut: perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, kepemimpinan, dan pengendalian.

***Pengembangan Kapasitas***

Menurut Milen (dalam Haryanto, 2014:17), kapasitas didefinisikan sebagai kapasitas individu, organisasi atau sistem untuk menjalankan fungsi secara efektif, efisien dan terus menerus. Sedangkan menurut Morgan (dalam Haryanto, 2014:17) mendefinisikan kapasitas sebagai keterampilan, pemahaman, sikap, nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya dan kondisi yang mendukung setiap organisasi, jaringan dan sektor dari sistem yang lebih besar, untuk melaksanakan tugas mereka, dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu. Kapasitas juga dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu capai tujuan.

Grindle (dalam Haryanto, 2014: 19) mengatakan bahwa capacity building adalah upaya mengembangkan berbagai strategi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan tanggung jawab kinerja pemerintah. Sedangkan menurut Brown

(dalam Haryanto, 2014: 19), menjelaskan pengembangan kapasitas sebagai suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, suatu organisasi, atau seseorang untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Berbagai penjelasan pengembangan kapasitas tersebut di atas, pengembangan kapasitas dapat dikatakan sebagai proses peningkatan kapasitas individu atau organisasi untuk mencapai visi, misi, tujuan, produksi dan hasil yang telah ditentukan

***Proses Pengembangan Kapasitas***

Menurut Haryanto (2014:26), strategi masuk terkait dengan kemampuan lembaga yang menyediakan berbagai jenis dan jumlah serta kualitas sumber daya manusia dan non sumber daya sehingga siap digunakan jika diperlukan. manajemen strategis dengan kemampuan merancang, memproses dan mengembangkan kebijakan, struktur organisasi dan manajemen. Strategi manajemen umpan balik kapasitas organisasi menyediakan perbaikan terus-menerus melalui penilaian hasil yang diinformasikan dan untuk mempelajari kelemahan atau kelemahan dalam input, proses dan perbaikan aktual dalam membuat penyesuaian lingkungan dari pada terjadi.

***Tingkat Pengembangan Kapasitas Kelembagaan***

Menurut Haryanto (2014:25), dalam dimensi entitas atau organisasi, penguatan institusional bertujuan untuk meningkatkan instrumen manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja fungsi dan tugas di semua organisasi lini dan perbaikan struktur mikronya. Kegiatan yang perlu dilakukan adalah struktur organisasi, tata kerja, proses pengambilan keputusan, sistem dan struktur komunikasi internal, sistem kepemimpinan, sistem dan sistem insentif.

***Manajemen Sumber Daya Manusia***

Martin dan Jackson (dalam Haryanto, 2014:61) mengatakan: SDM adalah desain sistem formal dalam suatu organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (dalam Haryanto, 2014: 61), SDM adalah kapasitas terintegrasi dari pikiran individu dan kekuatan fisik.

Sumber daya manusia terdiri dari daya pikir dan kekuatan fisik setiap manusia, dengan kata lain setiap manusia ditentukan oleh akal dan kekuatan fisiknya. SDM atau manusia merupakan unsur utama dari setiap kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau organisasi. Peralatan yang andal atau canggih tanpa peran aktif sumber daya manusia tidak ada artinya.

***Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)***

Menurut Sedarmayanti (2014:164), pengertian pelatihan adalah suatu proses pembelajaran yang lebih urgen dalam prakteknya daripada teori atau sekelompok orang dengan menggunakan pendekatan pendidikan orang dewasa dan bertujuan untuk meningkatkan satu atau lebih jenis keterampilan tertentu. Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa pelatihan adalah proses

seseorang mencapai kapasitas, sedangkan menurut Yusuf (2015:69), pelatihan adalah bagian dari pendidikan. Pelatihan ini spesifik, praktis dan langsung. Pelatihan spesifik berarti terkait dengan bidang pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah hal-hal yang merujuk pada pengetahuan, bentuk dan peningkatan sikap dan perilaku.

***Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)***

Secara umum, pendidikan dan pelatihan bertujuan untuk menyediakan staf dengan peluang untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mereka, terutama di bidang-bidang yang terkait dengan kepemimpinan atau manajemen yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk alasan ini, seperti yang dijelaskan di atas, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, dalam Pasal 31 Pemerintahan Pendidikan dan Pelatihan (Pelatihan) untuk karyawan, khususnya untuk efisiensi dan hasil implementasi maksimal, parameter dan pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) untuk posisi pegawai.

***Proses Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)***

Menurut Soikidjo (dalam Rikon, 2009:13), teori faktor pendidikan dan pelatihan (education and training) yang memengaruhi proses dan pendidikan dan pelatihan dibagi menjadi 2, yaitu: perangkat lunak (perangkat lunak) dan perangkat keras (perangkat keras).

Perangkat lunak dalam proses pendidikan dan pelatihan (pelatihan), termasuk kurikulum, organisasi pelatihan, peraturan, metode pengajaran dan pembelajaran dan guru sendiri. Meskipun bahan tersebut juga merupakan pengaruh penting pada proses pelatihan dalam fasilitas, termasuk bangunan, buku referensi, alat bantu pengajaran, dan sebagainya.

***Indikator Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)***

Adapun indikator pendidikan dan pelatihan (Diklat) sesuai dengan pendapat Rae (dalam Sofyandi, 2013:131), yaitu:

a. Isi pelatihan.
b. Metode pelatihan.
c. Sikap dan keterampilan Instruktur.
d. Waktu pelatihan.
e. Fasilitas pelatihan.

***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik menurut Sinambela, dkk (2017:128) adalah suatu kegiatan yang dipimpin pemerintah terhadap sejumlah orang dengan kegiatan kumpul atau kumpul dan memberikan kepuasan jika hasilnya tidak berkaitan dengan produk fisik.

Penulis menyimpulkan bahwa layanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti barang, jasa dan/atau administrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

***Klasifikasi Pelayanan Publik***

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat diklarifikasikan ke dalam 2 kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Penulis menyimpulkan bahwa klasifikasi pelayanan publik mencakup pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, sehingga membedakan jenis jenis pelayanan publik.

***Faktor-Faktor Pelayanan Publik***

Dalam konteks faktor layanan, ada dua faktor yang memengaruhi layanan, yaitu: faktor pendukung layanan dan faktor penghambat layanan. Seperti yang dijelaskan oleh Moenir (2016:88) pelayanan publik akan dilakukan dengan benar dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor, termasuk faktor dukungan layanan dan faktor penghambat pelayanan

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menyimpulkan bahwa faktor penghambatan suatu layanan adalah standar kualitas kualitas sumber daya manusia, kualitas pekerjaan dan produk barang dan jasa masih belum dengan perbedaan dalam keadaan pikiran, dan peralatan yang tidak berfungsi dengan baik sehingga salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan layanan

***Kualitas Pelayanan Publik***

Menurut Juran (dalam Tjiptono, 2015:3) adalah bentuk kemampuan untuk menggunakan, yang berisi pemahaman bahwa suatu produk atau layanan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Mengikuti definisi di atas, kualitas dapat didefinisikan sebagai level yang dapat diharapkan setara dengan biaya dan dependensi murah, tergantung pada pasar dan harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna.

Menurut Sinambela, dkk (2017:6), mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu menjadikan keinginan atau kebutuhan klien.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, pelayanan yang berkualitas adalah layanan yang memenuhi standar maksimum yang harus diperoleh oleh organisasi atau agensi.

***Indikator Kualitas Pelayanan Publik***

Untuk menilai sejauh mana kualitas layanan publik yang disediakan oleh perangkat pemerintah tidak dapat dihindari, bahkan referensi untuk kualitas layanan dapat diukur dari kriteria indikator kualitas layanan publik. Menurut Zeithhaml (2010:74), untuk menentukan kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan oleh konsumen, ada indikator kualitas layanan yang terletak dalam lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan) *emphaty* (empati).

Standar layanan di atas adalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah dan juga berfungsi sebagai pedoman evaluasi. Penyedia kualitas layanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan layanan publik, orang dapat diharapkan untuk mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka dan prosesnya yang memuaskan dan tidak mengganggu.

***Puskesmas***

Menurut Departemen Kesehatan pada tahun 2014, di Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014, dinyatakan bahwa puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang diselenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan di tingkat. Kesehatan, memprioritaskan upaya promosi dan pencegahan untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat. Yang tertinggi di area kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa puskesmas adalah unit organisasi kesehatan yang merupakan Umum Pengembangan Kesehatan Pusat, yang juga mempromosikan peran masyarakat selain memberikan layanan yang komprehensif. Dan terintegrasi dengan masyarakat dalam bekerja. wilayah. Dalam kegiatan utama.

***Definisi Konsepsional***

Pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pada Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir adalah suatu usaha untuk menyediakan tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan di puskesmas, dengan memberikan pendidikan dan pelatihan secara merata kepada pegawai yang mencukupi, untuk melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan dalam upaya mencapai tujuan di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda dalam waktu tertentu.

***Metode penelitian***

Dalam penelitian ini, jenis pencarian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan tanda-tanda yang berisi data, yaitu data aktual nyata di Puskesmas Sidomyo Samarinda Kota Samarinda (dilapangan). Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu dengan mengamati secara sengaja, sistematis terhadap fenomena sosial yang bergejala psikologis, wawancara (wawancara) kepada Kasubbag Tata Usaha, Kepegawaian, Staf/Pegawai Tata Usaha, Sistem Informasi Puskesmas, dan Bendahara Pengeluaran Asisten Pusat kesehatan masyarakat. Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda yaitu berupa barang bukti, catatan atau laporan sejarah yang dikompilasi dalam dipublikasikan dan mereka yang tidak diterbitkan oleh Puskesmas Sidomulyo Kota Samarinda. Teknik analisis data dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Millles dan Huberman serta Johnny Saldana (2014:14) yaitu: pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Fokus penelitian yang digunakan penulis yaitu sebagai berikut:

1. Pengembangan kapasitas SDM dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sidomulyo Kota Samarinda Ilir Samarinda, yaitu:
   a. Isi pelatihan
   b. Metode Pelatihan.
   c. Keterampilan Sikap dan Instruktur
   d. Pelatihan jangka panjang
   e. Fasilitas pelatihan
2. Faktor-faktor apa yang menghambat dan mendukung pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Pusat Kesehatan Sidomulyo, Distrik Samarinda, kota Samarinda.

Menurut Sugiono (2015:27), validitas data yang dilakukan terdiri dari membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar ilmiah. Pada saat yang sama untuk menguji data yang diperoleh. Uji validitas data dalam penelitian kualitatif meliputi pengujian, pengujian, transferabilitas, keandalan, dan konfirmasi. Untuk data penelitian kualitatif dibandingkan dengan penelitian ilmiah, perlu untuk menguji validitas data. Uji keabsahan data yang bisa dilakukan.

## HASIL PENELITIAN

### *Gambaran Kota Samarinda*

Kota Samarinda adalah ibu kota Provinsi Timur Kalimantan, Indonesia dan kota terbesar di pulau Kalimantan dengan populasi 812.597 penduduk. Samarinda memiliki luas 718 km2 dengan kondisi geografis berbukit dengan ketinggian bervariasi. Kota Samarinda dibelah oleh Sungai Mahakam dan menjadi gerbang menuju pedalaman Kalimantan Timur melalui jalur sungai, darat maupun udara.

### *Puskesmas Sidomulyo*

Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kota yang bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Peran Puskesmas adalah untuk mengadakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kapasitas sehat bagi masing-masing warga diploma kesehatan yang optimal. Dengan demikian, Puskesmas berfungsi sebagai pusat identitas kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan layanan masyarakat dan kesehatan untuk lapisan pertama.

Karena lokasi bangunan Puskesmas Sidomulyo terletak di dataran rendah yang sering kebanjiran dan menghambat pelayanan serta banyak peralatan yang rusak akibat banjir, maka pada tahun 1991 Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Kesehatan Kota membangun puskesmas baru yang berlokasi di Jalan Jelawat Gang 6 Kelurahan Sidodamai Kecamatan Samarinda Ilir dengan tetap menggunakan nama Puskesmas Sidomulyo. Karena adanya pemekaran Kelurahan Sidomulyo, maka Puskesmas Sidomulyo terletak di wilayah kerja Kelurahan Sidodamai.

Sehubungan dengan adanya perubahan wilayah kerja Puskesmas di Kota Samarinda pada awal tahun 2018, maka Puskesmas Sidomulyo pun memiliki perubahan wilayah kerja menjadi Kecamatan Samarinda Ilir, yang meliputi 5 Kelurahan, yaitu Kelurahan Sidomulyo, Kelurahan Sidodamai, Kelurahan Sungai Dama, Kelurahan Pelita, dan Kelurahan Selili.

### *Pengembangan Kapasitas SDM Dalam Meningkatan Kualitas Layanan Publik di Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda*

#### *Isi Pelatihan*

Kepala Puskesmas Sidomulyo tidak selalu melakukan pengembangan kapasitas SDM dengan penentuan isi pelatihan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan SDM. Sepanjang tahun 2017 sampai awal tahun 2020, yang sudah mengikuti pelatihan jabatan fungsional SDM kesehatan fungsional yaitu dokter, dokter gigi, bidan, perawat, tenaga gizi, SDM Kesehatan Keliling (Kesling), tenaga kesehatan masyarakat dan tenaga kefarmasian. Masing-masing bagian, membuat usulan untuk pendidikan dan pelatihan yang isi pelatihannya ada pada rencana kegiatan, dan amsuk rencana setiap tahun program kerja. Perencanaan pelatihan selalu dibuat khususnya pada tahun 2020, tetapi belum dilaksanakan karena keterbatasan anggaran untuk menentukan isi pelatihan bagi SDM Puskesmas Sidomulyo.

#### *Metode Pelatihan*

Metode pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan SDM melalui dalam proses ntuk melanjutkan pendidikan, SDM kesehatan di Puskesmas dapat mengajukan proposal untuk melanjutkan studinya di Kepala Puskesmas dan disetujui oleh Kepala Puskesmas untuk mengeluarkan surat rekomendasi kepada kantor kesehatan. Kantor Kesehatan Melalui Kepala Staf yang menerima tawaran itu, jika penerimaan penawaran akan berlanjut pada Diklat Kepegawaian Daerah untuk proses penyerahan surat dan izin studi.

Pengembangan sumber daya manusia dalam pendidikan berkelanjutan tidak pernah direncanakan berdasarkan pendidikan dan lembaga pendidikan dan biaya tenaga kesehatan yang dilibatkan oleh Puskesmas, dan ada juga biaya yang didukung oleh petugas kesehatan sendiri. Pelatihan Sumber Daya Manusia di Puskesmas dilakukan atau direncanakan oleh Kantor Kesehatan kota, dan pihak puskesmas akan diundang untuk berpartisipasi.

#### *Sikap dan Keterampilan Instruktur*

Instruktur yang memberikan pelatihan kepada SDM Puskesmas Sidomulyo adalah mereka yang memiliki pengetahuan dan keterampilan secara profesional yang sudah terlatih yang mengajarkan isi atau materi program yang dilatihkan. Yang biasa menjadi instruktur pelatihan ada yang dari Dinas Kesehatan Samarinda Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan, dan yang

berkompeten menguasai materi pelatihan. Instruktur yang memberikan pelatihan kepada SDM Puskesmas Sidomulyo yang pernah ada, memiliki sikap dan keterampilan yang baik.

Sikap dan keterampilan instruktur pada pelatihan SDM Puskesmas Sidomulyo selama ini berbeda-beda dalam memberikan motivasi belajar pada pelatihan kerja, yang pernah di ikuti oleh SDM Puskesmas dapat dikatakan baik. Yang biasa terlibat dalam pelaksanaan pelatihan memiliki tugas dalam membekali peserta dengan latihan dan latihan terlebih dahulu sebelum dapat disimpan. Selain itu, pengajar juga berperan dalam memberikan evaluasi kepada siswanya. Evaluasi yang diberikan meliputi sikap dan keterampilan agar sesuai dengan pedoman kerja peserta diklat.

***Lama Waktu Pelatihan***

Waktu pelatihan yang sudah ditentukan bagi SDM Puskesmas berbeda-beda, dilihat dari jenis pelatihan yang di ikuti oleh SDM. Waktu pelatihan paling cepat seminggu, ada juga yang 2 sampai 6 bulan. Dalam waktu 6 bulan minimal pelatihan dan perlu pendampingan, karena komitmen waktu yang dibutuhkan minimal 6 bulan. Menurut perencanaan waktu dengan jadwal pelatihan berdasarkan pemahaman surveyor yang memiliki pemahaman berbeda, tidak semua surveyor memiliki pengalaman yang cukup. Waktu yang biasa digunakan untuk melaksanakan pelatihan, sudah sesuai dengan kebutuhan SDM melaksanakan pelatihan.

Lama waktu pelatihan bagi SDM, tidak ditentukan oleh Kepala Puskesmas Sidomulyo, kecuali puskesmas yang mengadakan pelatihan. Perencanaan waktu dengan jadwal pelaksanaan pelatihan sesuai dalam rangka untuk meningkatkan pengetahuan SDM, memahami, menguasai, dan mampu mengimplementasikan teori konsep dan prinsip tentang manajemen pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan prima. Kesesuaian penerapan media yang digunakan dengan waktu saat pelaksanaan pelatihan yang pernah dilakukan, telah berjalan dengan baik. Kepala Puskesmas membutuhkan analisis kebutuhan pelatihan bagi SDM Puskesmas Sidomulyo, sehingga lama waktu pelatihan berbeda-beda yang tidak dapat kita ketahui.

***Fasilitas Pelatihan***

Fasilitas bisa diketahui dari pelatihan jenis apa yang di ikuti oleh SDM. Jika pelatihan yang di ikuti dari Balai Pelatihan Kesehatan (Balpelkes) Provinsi Kalimantan Timut, atau dari pihak luar daerah yang mengadakan pelatihan, maka mereka menyediakan fasilitas penunjang pelatihan seperti asrama, kelas, dan aula untuk umum.

Fasilitas telah disediakan relevan dengan jenis pelatihan SDM Puskesmas tersebut. Fasilitas yang dibutuhkan untuk pelatihan, dari penyediaan bahan materi, tempat ruangan pelaksanaannya, dan fasilitas pendukung lainnya. Semua fasilitas untuk pelatihan SDM Puskesmas Sidomulyo, diproses dan disusun oleh yang mengadakan pelatihan.

Pelaksanaan pelatihan bagi SDM Puskesmas Sidomulyo dan puskesmas manapun, tentunya menyediakan fasilitas yang relevan. Fasilitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelatihan SDM, dapat mempersiapkan materi pelatihan. Kelengkapan materi pelatihan yang dipersiapkan dengan baik untuk menunjang proses pembelajaran. Kelengkapan materi pelatihan ini banyak dengan fasilitator yang terlibat. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mempersiapkan persiapan pelatihan, terutama yang berkaitan dengan isi atau materi, antara lain transparansi jika dilakukan dengan baik dan benar.

***Faktor Penghambat Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda***

Temuan penulis tentang faktor-faktor yang menghambat pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, tidak sesuai dengan teori menurut Haryanto (2014:29), dimana keberhasilan program dalam pengembangan kapasitas SDM secara luas, dipengaruhi oleh 10 faktor, yaitu kepemimpinan, komitmen bersama, pengakuan umum terhadap kelemahan, kekuatan, partisipasi, inovasi, akuntabilitas, jaringan, informasi, dan regulasi.

***Faktor Pendukung Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda***

Temuan yang berkaitan dengan aspek-aspek di atas ada 6 aspek keberhasilan program dalam pengembangan kapasitas SDM menurut Haryanto (2014:29), adalah sebagai berikut:

1. Aspek kepemimpinan.
2. Aspek pengakuan atas kelemahan dan kekuatan lembaga.
3. Aspek komitmen bersama

## PENUTUP

### *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai:

1. Pengembangan kapasitas SDM dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda tidak ada di ikuti dikarenakan keterbatasan anggaran dan masa Pandemi Covid 19 di tahun 2021.
   a. Isi pelatihan tidak selalu ditentukan oleh Kepala Puskesmas. Isi pelatihan yang relevan sesuai dengan kebutuhan SDM. Perencanaan pelatihan SDM di tahun 2020 sudah ada disusun, tetapi tidak dilaksanakan. Isi materi pelatihan akan disusun sesuai dengan kebutuhan SDM Puskesmas.
   b. Metode pelatihan yang biasa dilakukan, tidak ada keterlibatan Kepala Puskesmas Sidomulyo dalam membuat perumusan, kecuali jika

Puskesmas Sidomulyo yang mengadakan pelatihan, dikarenakan Kepala Puskesmas Sidomulyo mengetahui kebutuhan akan pelatihan teknis.

c. Sikap dan keterampilan instruktur yang pernah ada sudah baik dan sesuai, karena yang biasa menjadi instruktur pelatihan biasa dari Dinas Kesehatan atau pejabat struktural provinsi dan kota, yang memiliki pengalaman sebagai pelatih, yang memahami kurikulum pelatihan, dan menguasai materi.
d. Lama waktu pelatihan berbeda-beda berdasarkan dari jenis pelatihan yang di ikuti oleh SDM Puskesmas Sidomulyo. Waktu pelatihan biasanya paling cepat seminggu, 2 sampai 6 bulan. Waktu yang biasa digunakan untuk pelatihan, sudah sesuai dengan kebutuhan SDM melaksanakan pelatihan.
e. Fasilitas pelatihan untuk SDM Puskesmas seperti penyediaan bahan isi/materi pelatihan, tempat ruangan pelaksanaannya, asrama, kelas, kelengkapan bahan pelatihan, serta kegiatan proses belajar, alat tulis, dan fasilitas pendukung lainnya untuk kebutuhan peserta dan fasilitator.

2. Faktor penghambat dalam pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Puskesmas Sidomulyo adalah rendahnya peluang terpilih sebagai peserta pelatihan, kurangnya informasi pelatihan, pelatihan yang ada kebanyakan dilaksanakan diluar Kota Samarinda di masa Pandemi Covid 19, berkurangnya tenaga kesehatan di Puskesmas Sidomulyo yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, jika mengikuti pelatihan, dan waktu penyelenggaraan pelatihan yang terkadang berbenturan dengan agenda kegiatan SDM di Puskesmas.
3. Faktor pendukungnya pengembangan sumber daya manusia internal SDM internal meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sidomuly meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Sidomulyo adalah komitmen pimpinan dalam mendukung pengembangan SDM, pemberian jenis pelatihan yang disesuaikan dengan kompetensi dan kemampuan teknis, serta adanya evaluasi dalam pemberian pelayanan.

***Saran***

1. Sebaiknya Kepala Puskesmas Sidomulyo melakukan evaluasi untuk memberikan peluang kepada SDM yang perlu mengikuti peserta pelatihan, sehingga menambah kemampuan bagi SDM yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
2. Sebaiknya Kepala Puskesmas Sidomulyo setelah masa Pandemi Covid 19, dapat memberikan kesempatan kepada SDM untuk meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan, dan disesuaikan dengan jumlah SDM Puskesmas Sidomulyo yang ada, sehingga tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Sidomulyo tidak berkurang.
3. Kepala Puskesmas Sidomulyo dapat memberikan tugas kepada salah satu stafnya, untuk mendapatkan adanya informasi pelatihan di Kota Samarinda.
4. Pelatihan yang akan di adakan, sebaiknya dilaksanakan di Kota Samarinda,

tidak di Samarinda.

5. Kepala Puskesmas Sidomulyo melakukan rapat kepada bawahan, sehingga waktu pada saat penyelenggaraan pelatihan, tidak berbenturan dengan agenda kegiatan SDM di Puskesmas.
6. Keputusan Kepala Puskesmas Sidomulyo, memperhatikan kesesuaian bidang dan kemampuan SDM, dengan materi pelatihan, sehingga sesuai dengan jabatan SDM di Puskesmas Sidomulyo.

## Daftar Pustaka

Baharuddin dan Moh. Makin. 2010. *Manajemen Pendidikan Islam*. Malang: UIN-Maliki Press.

Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Permata Puri Media.

Handoko. 2014. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Haryanto. 2014. *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (Institutional Capacity Development) (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: AP21 Nasional.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Milles, B. Mathew, A. Michael Huberman dan Johny Saldana, 2014. *Qualitative Data Analysis*. Edisi Ketiga. Sage Publications, Inc.

Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum* (Edisi kesa). Bumi Aksara. http://library.um.ac.id/free-contents/index.php/buku/detail/manajemen-pelayanan-umum-di-indonesia-h-a-s-moenir-38337.html

Pimay, Awaludin. 2013. *Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.

Sedarmayanti. 2014. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi Keempat*. Andi. https://scholar.google.com/scholar?cluster=16971520305413848943&hl=en&oi=scholarr

Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Zeithaml, V. A. (2010). *Delivering Quality Service*. The Free Press. https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7-sN8C&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

**Peraturan Perundang–Undangan:**

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

**Sumber Internet:**

http://www.hrcentro.com/artikel/TujuanSumberDayaManusia.html, diakses 25 Oktober 2020.

**Skripsi:**

Rikson. 2009. *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kompetensi Pegawai Pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan*. Skripsi: UNIMED.