

PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang)

Yunta Fa'audi Maulidyah¹, Slamet Muchsin², Agus Zainal Abidin³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: yuntataaa@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah yang memiliki makna yang sangat luas karena dapat menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat dan bermacam-macam kepentingan dan kebutuhan. Pada saat ini masyarakat lebih menyukai hal yang serba cepat, terjangkau dan berkualitas dalam pelayanan publik. Pada saat ini pelayanan publik yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mana merupakan bentuk keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sementara ini, banyak pelayanan publik yang masih sangat jauh dari standart pelayanan publik yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang standart pelayanan minimal. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mendeskripsikan serta menganalisis pengembangan kapasitas sumber daya manusia faktor apa yang mempengaruhi pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitiannya adalah Kota Malang dengan situs Kelurahan Pandanwangi Kota Malang. Jenis data penelitian ini yakni data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian yakni peneliti sendiri, interview guide dan alat dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisa interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Pandanwangi mempunyai kemampuan kerja dan profesional yang cukup baik dikarenakan pegawai pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan, namun masih ada beberapa pegawai di Kantor Kelurahan Pandanwangi belum mempunyai kemampuan walaupun sudah mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan. Faktor Pendukung dalam pengembangan kapasitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni mengutamakan kepentingan umum dan selalu meningkatkan mutu kerja, sedangkan faktor penghambat pengembangan kapasitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni kurangnya tenaga ahli dalam hal penguasaan Teknologi Informasi dan tidak adanya kegiatan pengarsipan.

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

1. PENDAHULUAN

Secara universal keberadaan pemerintahan daerah pada dasarnya adalah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik (*provision of public services*) bagi kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan hal itu, UU Nomor 32 Tahun 2004 menetapkan dalam Pasal 1 Ayat (3) bahwa: "Pemerintahan daerah dalam menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Pelayanan umum, dan daya saing daerah". Sebelumnya, dalam penjelasan UU Nomor 22 Tahun 1999, yang digantikan oleh UU tersebut diatas,

dinyatakan bahwa pemberian otonomi kepada daerah bertujuan untuk : "meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, mengembangkan kehidupan demokrasi, keadilan, dan pemerataan, dan memelihara hubungan yang serasi antara Pusat dan Daerah serta antar Daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)".

Dalam pemerintahan makna administrasi publik bersifat komprehensif, yaitu sebagai suatu usaha kerjasama kelompok di dalam suatu organisasi publik yang mencakup tiga badan atau lembaga yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Oleh karena itu administrasi publik juga merupakan bagian dari proses politik yang mempunyai kaitan erat dengan berbagai

macam kelompok dan individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nigro, 1980:14).

Dalam pengembangan kapasitas (*Capacity Building*) yang dikaitkan dengan pelayanan publik, dapat diketahui untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent service*" yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (Sutopo, 2003:10).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi paling penting pemerintah yang memiliki makna yang sangat luas karena dapat menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat dan bermacam-macam kepentingan dan kebutuhan. Dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat berharap dapat diterima dan dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Pada saat ini masyarakat lebih menyukai hal yang serba cepat, terjangkau, dan berkualitas dalam pelayanan publik. Tuntutan masyarakat pada saat ini mengharuskan pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik. Ada beberapa masalah pada pelayanan publik yaitu biaya, cara pemberian pelayanan, dan ketidakpastian waktu yang diharapkan masyarakat.

Pada saat ini pelayanan publik yang baik ini akan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mana merupakan bentuk keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya, namun sebaliknya jika pelayanan publik buruk maka akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Sementara ini, banyak pelayanan publik yang masih sangat jauh dari standart pelayanan publik yang berdasarkan pada Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang standart pelayanan minimal. Salah satu pelayanan publik yang bisa dirasakan oleh masyarakat Indonesia adalah pelayanan di Instansi pemerintahan seperti kelurahan atau kantor desa. Seperti contohnya banyak masyarakat yang masih mengeluhkan tentang pelayanan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang sulit didapat atau proses kurang cepat, hal ini menyebabkan masyarakat merasa dirugikan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan setidaknya meliputi prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana. Di kelurahan Pandanwangi, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan

termasuk pengaduan dianggap kurang memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengembangan kapasitas kelembagaan dari segi sumber daya manusia yang kurang memadai. Prosedur yang di sediakan oleh penyedia layanan, dirasakan masih kurang efektif oleh masyarakat yang mengurus ditambah dengan kemampuan petugas pemberi layanan juga masih belum optimal.

2. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan penulis ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Disebut penelitian deskriptif karena penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Menurut Moleong (2012: 11) menyatakan bahwa pada penelitian jenis deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Kemudian penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana menurut Bogdan dan Taylor yang mendefinisikan bahwa pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Basrowi dan Suwandi, 2008:1).

Selaras dengan pendapat tersebut Moleong (2012: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dari kedua penjelasan mengenai penelitian kualitatif tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan fenomena yang terjadi dalam lingkungan dengan menuliskan dalam bentuk kata-kata melalui pengamatan terhadap subjek yang diteliti. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari prespektif partisipan.

Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi kenyataan fokus penelitian. Adapun alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar yang dideskripsikan dari Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang. Sedangkan alasan

penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini menghasilkan kata-kata tertulis dari penelitian yang dapat diamati dari Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Seperti yang dikemukakan oleh Meleong (2007:7) bahwa penelitian kualitatif menghendaki ditetapkannya batas dalam penelitiannya atas dasar faktor yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal tersebut disebabkan beberapa hal, pertama, batas menentukan kenyataan ganda yang kemudian mempertajam fokus. Kedua, penetapan fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dan fokus. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui “Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang)”. Oleh karena itu penulis memberikan batasan fokus penelitian ini adalah :

1. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pandanwangi Malang
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kapasitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

C. Lokasi dan Setting penelitian

Lokasi penelitian ini berkaitan dengan tempat yang dipilih sebagai objek penelitian. Lokasi peneliti merupakan tempat dimana sebenarnya peneliti menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, lokasi dilaksanakan di Kota Malang tepatnya pada Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah sumber yang memungkinkan untuk diperoleh segala bentuk informasi baik itu berupa data maupun lisan tentang beberapa hal yang jadi pusat perhatian. Menurut Sugiyono (2009: 137) jenis data dapat dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Adapun penjelasannya, sebagai berikut:

1. Data Primer
Menurut Sugiyono (2009: 137) data primer yakni data dimana pemilik data langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dikumpulkan penulis secara langsung dari informan atau tempat objek penelitian lakukan.
2. Data Sekunder
Menurut Sugiyono (2009: 137) data sekunder merupakan data yang tidak langsung

memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini dapat ditemukan contohnya melalui literatur, artikel, jurnal, serta situs di internet yang resmi dan berkenaan dengan tema penelitian ataupun juga melalui dokumen resmi.

Sumber data adalah sumber atau orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi sesuai dengan latar penelitian. Penentuan sumber data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu pemilihan sumber data dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Tabel 2 : Sumber Data dalam penelitian

| No | Informan | Jabatan | Kode Data |
|----|----------------------|------------------|-----------|
| 1 | Drs. Redy Susanto | Lurah | 1 |
| 2 | Meselan., SH., M.AP | Sekretaris Lurah | 2 |
| 3 | Yulia Endriyanti, SE | Kasi PSU | 3 |
| 4 | Sri Hastuti | Kasi PMP | 4 |
| 5 | Agus Pujianto | Staf | 5 |
| 6 | Staf pegawai | Staf | 6 |
| 7 | Staf pegawai | Staf | 7 |
| 8 | Staf Pegawai | Staf | 8 |

Sumber : Data yang diolah, 2019.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpul data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data :

1. **Teknik Wawancara**, menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Pada dasarnya wawancara dapat di kelompokkan dalam dua jenis yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur :
 - a. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Dalam melakukan wawancara peneliti menyiapkan instrument berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis serta jawabannya pum telah disiapkan.
 - b. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas tersusun secara sistematis dan lengkap. Pedoman hanya

menggunakan garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. **Teknik pengamatan**, Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
3. **Teknik Dokumentasi**, menurut Sugiyono(2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dll. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

F. Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data.

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis diamati dengan mempelajari seluruh data dari berbagai sumber setelah itu mengadakan reduksi data dengan membuat rangkuman inti, langkah selanjutnya menyusun dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan dalam satu kelompok yang sama, kemudian yang sama, kemudian pemeriksaan keabsahan data dan tahap yang terakhir disimpulkan. Langkah-langkah yang akan ditempuh adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan bagaimana pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang.
2. Memaparkan informasi atau fakta yang kemudian akan dianalisa dan dipaparkan hasilnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan kapasitas sumber daya manusia di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Analisa dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisa interaktif yang

dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari 4 komponen. Alur kegiatan analisa interaktif menurut Miles dan Huberman (1992:15-20).

1. Pengumpulan data, pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.

- 2.Reduksi Data, reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung, dan hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun.

- 3.Penyajian Data, penyajian data dimaknai oleh Miles dan Huberman (1992) sebagai "sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Proses penyajian data belum berakhir sebelum laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun sehingga kegiatan *display* tidak boleh berhenti sebelum yakin bahwa semua yang seharusnya diteliti telah dipaparkan atau disajikan."

- 4.PenarikanKesimpulan/verifikasi, tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Proses verifikasi hasil temuan dapat berlangsung singkat dan dilakukan oleh peneliti sendiri, yaitu dilakukan secara selintas dengan mengingat hasil-hasil temuan terdahuludan melakukan cek silang (*cross check*) dengan temuan lainnya.

G. Keabsahan Data

Keabsahan data yang diperlukan setiap peneliti dalam rangka mengetahui derajat kepercayaan dalam penelitiannya. Dalam penelitian pendekatan kualitatif standar sebagai keabsahan data. Ada 4 teknik penelitian yang dapat digunakan dalam mendapatkan keabsahan data yaitu:

1. Kepercayaan (*credibility*), yaitu untuk memperhatikan derajat kepercayaan temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.
2. Keteralihan (*Transferability*), merupakan proses empiris yang tergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima untuk melakukan pengalihan tersebut, peneliti akan mencari data dan mengumpulkan dalam konteks

- yang berhubungan dengan pengolahan data pada lembaga pemerintah tersebut.
3. Ketergantungan (*Dependability*), ialah ketergantungan dilihat dari istilah konvensional dapat disebut sebagai rehabilitas. Rehabilitas merupakan syarat bagi validitas, hanya dengan alat yang relevan, maka akan memperoleh data yang valid.
 4. Kepastian (*confirmability*), yaitu dalam menentukan kepastian peneliti jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitilah yang menjadi sumber utama. Selain itu juga peneliti melakukan diskusi secara *continue* dengan dosen pembimbing.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data derajat Kepercayaan (*credibility*). Dalam penelitian kualitatif hal tersebut bisa tercapai dengan melakukan triangulasi data dan informan. Artinya peneliti harus melakukan keabsahan data pada orang ketiga atau pada orang yang sama dalam waktu yang berbeda. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dan izin membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di bab sebelumnya, maka penulis dapat menulis suatu kesimpulan yakni :

1. Pengembangan sumber daya aparatur Kel. Pandanwangi menggunakan:
 - a. metode on the job melalui:
 - 1) Rotasi pekerjaan di Kelurahan Pandanwangi sudah dijalankan secara maksimal. Hal ini bisa dilihat dari adanya upaya Lurah Pandanwangi untuk melakukan rotasi pekerjaan terhadap pegawainya.
 - 2) Kegiatan Magang tidak dilajalakan di kantor kelurahan pandanwangi. Hal ini bisa dilihat dari tidak adanya upaya Lurah Pandanwangi untuk menunjuk salah satu pegawai untuk melaksanakan pekerjaan magang.
 - 3) Bimbingan tidak dilaksanakan oleh Lurah pandanwangi, dapat dilihat dari tidak adanya upaya Lurah Pandanwangi untuk memberikan arahan kepada pegawainya.
 - 4) Demonstrasi dan pemberian contoh dilakukan oleh pegawai yang lebih ahli dengan memperagakan atau memberikan

contoh melakukan pekerjaan kepada pegawai lain.

b. Metode pengembangan off the job yang dilakukan oleh Kelurahan Pandanwangi yaitu melalui:

- 1) Pendidikan dan pelatihan (diklat) telah dilakukan dengan mengikutsertakan Kelurahan Pandanwangi untuk mengikuti diklat yang diadakan oleh BKD Kota Malang.
- 2) Pendidikan formal dilakukan dengan memberikan kesempatan bagi pegawai Kelurahan Pandanwangi untuk melanjutkan pendidikan formalnya ke jenjang yang lebih tinggi.

2. Faktor pendukung dan penghambat Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik :

a. Faktor Pendukung

- 1) Mengutamakan Kepentingan Umum, dalam hal ini kesadaran aparatur di Kantor Kelurahan Pandanwangi dalam memahami keinginan dan kepentingan atau kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sangat diperlukan, selain itu kesadaran aparat kelurahan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat juga sangat membantu dalam kelancaran pelayanan.
- 2) Selalu Meningkatkan Mutu Kerja, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam meningkatkan mutu kerjanya dapat dikatakan cukup baik. Bahwa pegawai selalu berusaha meningkatkan mutu kerjanya di sebabkan adanya pengawasan mutu kerja oleh pimpinan, Kemudian hal ini membuktikan bahwa dalam hal bekerja selalumeningkat, salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan mutu kerjanya dengan mengikuti beberapa pelatihan- pelatihan dan seminar yang berhubungan dengan pekerjaannya.

b. Faktor penghambat

- 1) Kurangnya Tenaga Ahli dalam hal Teknologi Informasi, terlihat dari kesiapan penerapan penggunaan teknologi di Kelurahan Pandanwangi dirasa masih kurang diterapkan, walaupun di kelurahan pandanwangi setiap staf memiliki komputer tetapi dalam hal penggunaan aplikasi komputer

masih tidak efektif. Staf hanya mampu menjalankan aplikasi Microsoft Word untuk mengetik dan itu menggunakan waktu yang cukup lama, hal ini disebabkan belum profesionalnya pegawai dalam memanfaatkan teknologi

- 2) Tidak Ada Kegiatan Kearsipan, terlihat bahwa belum optimalnya pengelolaan kearsipan, hal ini dapat dilihat pada pelayanan yang sering tidak dapat memberikan pelayanan dalam ketersediaan data yang lengkap bila dibutuhkan seperti kegiatan diklat yang dilakukan oleh masing-masing individu. Disisi lain kondisi sumber daya manusia (SDM) belum mempunyai kemampuan yang memadai di bidang kearsipan, meskipun sudah mengikuti pelatihan diklat pengarsipan.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti yang berkaitan dengan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang) yakni :

1. Diharapkan kepada Lurah Kelurahan Pandanwangi Kota Malang agar senantiasa memperhatikan kepada para pegawai, dengan mengikut sertakan dalam berbagai pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pekerjaannya agar pengembangan kapasitas pegawai dapat berjalan secara maksimal.
2. Mengadakan peningkatan kualitas serta kapasitas terkait IT melalui program-program pelatihan bagi aparat desa guna meningkatkan jumlah SDM yang mampu mengoperasikan alat TIK.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brown, L. 2001. *Measuring Capacity Building*. Carolina Population Centre/University Of North Carolina, Chapel Hill.
- Brown, L. 2003. *Measuring capacity Building*. Chapel Hill: University Of North Carolina.
- Dessler, Gary. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kespuluh Jilid1*. Jakarta: PT.Indeks.
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kespuluh Jilid 2* Jakarta: PT.Indeks.
- Dwiyanto, Agus. (2003) *Reformasi Tataperintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, Agus. (2005) *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Furchan, A. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional
- Grindle, M.S. 1997. *Getting Good Government Capacity Building in the Public Sector of Developing Countries*. Boston, MA Harvard Intitute for International Development.
- Grindle, M.S. 1997. *Getting Good Government Capacity Building in the Public Sector of Developing Countries*. New York: Harvard Intitute for International Development. Harvard University.
- Handoko, T. Hani. 1994. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Handoko, T.Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II, Cetakan Keempat Belas*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2002) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara
- Meleong, L.J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosada
- Milen A. 2006. *Capacity Building :meningkatkan Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta :Pembaruan.
- Notoadmojo, Soekidjo. (2009) *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Rineka Cipta
- UNDP, 1998, "Capacity Assessment and Development in a Systems and Strategic Management Context", Technical Advisory Paper No. 3, New York.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Jurnal dan Skripsi :

Dymas Bangkit Satriya, Tjahjanulin Domai, Suwondo 2015. "Pengembangan Sumber Daya Aparatur Untuk meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang".

Choiriyah Basnawi 2016. "Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Melalui *Clinic Center* Oleh Unit Pelaksana Teknis Laboratorium Pengelolaan Keuangan Daerah (Upt-Lpkd) Jawa Timur".

Ashar Prawitno, Andi Samsu Alam 2015. "Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone".

Sumber Undang-Undang :

KepMenPan No. 6/KEP M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan PNS.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

Sumber Internet:

Anonymous. 2012. *Tinjauan Pustaka*. Diakses dari <https://e-journal.uajy.ac.id> Diakses pada tanggal 9 Januari 2019, Pada pukul 19.00

Anonymous. 2014. *Metodologi Penelitian*, Diakses dari <http://a-research.upi.edu> Diakses pada tanggal 26 Desember 2018, Pada pukul 20.43

Kelurahan Pandanwangi. 2019. *Profil*. (Online), <https://kelpandanwangi.malangkota.go.id/> Diakses Pada 10 Maret 2019, pukul 19.44