

**PENGEMBANGAN KAPASITAS PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Poasia Kota Kendari**

**MEGAWATI MARANSA**

**Gunawan  
Adrian Tawai**

**[Megawatimaransa@gmail.com](mailto:Megawatimaransa@gmail.com)**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS HALUOLEO**

**KENDARI**

**2018**

**ABSTRAK**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan kapasitas pegawai negeri sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Poasia Kota Kendari. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur pengembangan kapasitas pegawai negeri sipi adalah Pengetah Keterampilan, Potensi Diri, Motif Bekerja dan Moral. Sedangkan indikator kualitas pelayanan publik adalah berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, sehingga ini membutuhkan informan kunci dan informan pelengkap. Informan kunci (key informan), yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian serta 2 Pegawai Negeri Sipil Puskesmas Poasia Kota Kendari. Adapun informan pelengkap yaitu 5 orang masyarakat, yang merasakan pelayanan pada Puskesmas Poasia Kota Kendari. Dengan demikian informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang.

Hasil penelitian dan analisis menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas pegawai negeri sipil pada Puskesmas Poasia Kota Kendari telah dilaksanakan dengan cukup baik, ini dipengaruhi dari beberapa faktor salah satunya masih ada beberapa pegawai yang tingkat pendidikannya belum memadai dan belum mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan sehingga pengetahuan dan keterampilannya masih kurang dalam bekerja. Kualitas pelayanan Puskesmas Poasia Kota Kendari tergolong baik, tetapi masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam bekerja, fasilitas dan peralatan kesehatan yang perlu ditingkatkan. Terlaksananya pengembangan kapasitas Pegawai Negeri Sipil dengan baik, maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien/masyarakat.

**Kata kunci : Pengembangan Kapasitas, kualitas pelayanan publik**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sejalan dengan diterapkannya sistem desentralisasi, di mana pemerintah memberikan kewenangan yang besar kepada daerah untuk menyelenggarakan berbagai urusan pemerintahan, dilakukan berbagai upaya untuk mengembangkan kapasitas pemerintah daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan melalui pengembangan kapasitas sumberdaya manusia. Tujuannya adalah terciptanya pemerintahan daerah yang memiliki kapasitas yang berkelanjutan (*sustainable*) dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat dicapai secara efektif dan efisien. Namun demikian, selama kurang lebih satu dasawarsa terakhir, upaya ini masih kurang optimal guna mencapai hasil yang diharapkan (Suryanto, 2006).

Pasal 33 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, yang saat ini sudah berganti dengan undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa berkaitan dengan kewenangan daerah dalam pengembangan sumber daya Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilaksanakan melalui pengembangan karier dengan mempertimbangkan integritas, moralitas, pendidikan dan pelatihan, pangkat, dan kompetensinya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas Pegawai Negeri Sipil (PNS) didukung oleh integritas, moralitas, pendidikan dan pelatihan, pangkat dan kompetensinya.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan penulis diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengembangan kapasitas Pegawai Negeri Sipil pada Puskesmas Poasia Kota Kendari?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Poasia Kota Kendari?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengembangan kapasitas Pegawai Negeri Sipil pada Puskesmas Poasiakota Kendari.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Poasiakota Kendari.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang disampaikan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis  
Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

2. **Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi pihak Puskesmas Poasiakota Kendari pada pengembangan kapasitas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pelayanan publik dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Pengembangan**

Hasibuan (2007:69) mendefinisikan pengembangan sebagai usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan (diklat). Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan. Hasibuan (2007:72-73) mengelompokkan jenis pengembangan menjadi dua yaitu:

1. Pengembangan secara informal yaitu karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Hal ini menunjukkan karyawan tersebut memiliki keinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya.
2. Pengembangan secara formal yaitu karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan dan latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Hal ini dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini atau dimasa yang akan datang, yang sifatnya non karir atau peningkatan karir seorang karyawan.

### **B. Konsep Kapasitas**

Menurut Morgan dalam Soeprapto (2010:10), kapasitas adalah kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya, dan kondisi-kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sector, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu.

*United Nations Development Programme*(UNDP) dalam Soeprapto (2010:12) menyatakan bahwa, kapasitas dapat diartikan sebagai kemampuan individu dan organisasi atau unit-unit organisasi untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

### **C. Konsep Pengembangan Kapasitas**

Menurut Suwartno (2002:121), Pengembangan kapasitas adalah proses dimana individu, organisasi, lembaga dan kemampuan masyarakat dikembangkan untuk melakukan fungsi, memecahkan masalah dan mengatur pencapaian tujuan. Pengembangan kapasitas memiliki multi makna, dan

interpretasinya tergantung pada siapa yang menggunakan dan dalam konteks apa. Secara umum, yang dipahami adalah bahwa pengembangan kapasitas merupakan suatu konsep yang terkait erat dengan pendidikan, pelatihan dan pengembangan sumberdaya manusia.

#### **D. Konsep Pegawai Negeri Sipil (PNS)**

Siswanto (2007) mendefinisikan pegawai sebagai orang-orang yang telah memenuhi syarat tertentu, diangkat dan ditetapkan atau ditugaskan dan dipekerjakan dalam jajaran organisasi formal untuk melaksanakan suatu pekerjaan atas prestasi atau hasil kerja yang diberikan imbalan berupa gaji. Sejalan dengan hal tersebut menurut Undang-undang Nomor 5 pasal 1 tahun 2014 Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

#### **E. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut UU No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atau barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **F. Kerangka Pikir**

Jika kapasitas yang dimiliki oleh pegawai negeri sipil baik, maka kualitas pelayanan publik akan baik pula, dengan kesimpulan bahwa peningkatan kapasitas aparatur akan mengurangi tindak patologis dari birokrasi dan mengurangi dampak patologis yang ditimbulkannya sehingga membantu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pegawai negeri sipil dituntut untuk mampu memaksimalkan kapasitas potensial yang dimilikinya, kemudian diaplikasikan secara langsung ke dalam ketugasan pokok dan fungsi mereka sebagai sosok pelayan yang responsif terhadap keinginan, keperluan atau kebutuhan para pelanggannya baik internal maupun eksternal.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Poasia Kota Kendari dengan obyek penelitiannya adalah Pengembangan Kapasitas Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik. Pertimbangan penelitian ini, karena pengembangan kapasitas Pegawai Negeri Sipil merupakan salah satu cara agar pelayanan publik dapat lebih berkualitas.

## **B. Informan Penelitian**

Untuk memperoleh data secara representatif, maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu peneliti mengambil sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiono, 2016:218). Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Kasubag Tata Usaha dan Kepegawaian Puskesmas Poasia, 2 pegawai negeri sipil Puskesmas Poasia yang bersangkutan, 5 orang masyarakat yang merasakan pelayanan pada Puskesmas Poasia kota Kendari. Dengan demikian informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber atau berasal dari informan.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari laporan-laporan, dokumen-dokumen, buku teks, yang berhubungan dengan penelitian yang dibahas.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (*Observation*)  
Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif juga sebagai kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator sesuai objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilaksanakan objek tertentu.
2. Wawancara (*Interview*)  
Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara mengumpulkan data dengan mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai (informan). Melakukan wawancara dengan menggunakan panduan wawancara yang sebelumnya telah disediakan.
3. Dokumentasi (*Documentation*)  
Studi dokumen dimaksudkan sebagai pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti baik berupa dokumen yang terdapat dalam instansi, buku-buku, literatur, laporan tahunan, jurnal, karya tulis ilmiah, dokumen peraturan pemerintahan dan undang-undang yang telah tersedia pada lembaga yang terkait dipelajari, dikaji dan disusun/dikategorikan sedemikian rupa sehingga dapat diperoleh data guna memberikan informasi yang berkenaan dengan penelitian yang akan dilakukan.

## E. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2002: 103) analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti disarankan oleh data. Dengan demikian, data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dan studi kepustakaan atau dokumentasi akan dianalisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maksud dan serta maknanya, kemudian dihubungkan dengan masalah penelitian. Data yang dikumpul, disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan langsung hasil wawancara.

Secara sietamtis prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Milles dan Huberman (2007:15-21) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Informasi

Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.

### 2. Reduksi Data

Yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti tujuan diadakan transkrip data (tranformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah yang terjadi pusat penelitian lapangan.

Data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan tersebut oleh peneliti direduksi, dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan. Penyajian data atau display data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk tabel-tabel dan uraian naratif.

### 4. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Menarik kesimpulan/Verifikasi yaitu mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Verifikasi dalam data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan.

## **F. Definisi Konsep**

1. Pengembangan kapasitas merupakan usaha untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, potensi diri, motif bekerja dan moral sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan baik melalui pendidikan formal atau pelatihan.
  - a. Pengetahuan adalah peningkatan pada tingkat kecerdasan, pengetahuan umum dan intelektual pegawai yang bisa diperoleh dari pendidikan formal. Hal ini ditunjukkan dengan memiliki pengetahuan teknis pelayanan dan pengetahuan prosedur pelayanan.
  - b. Keterampilan merupakan kreatifitas, kemampuan dasar yang dapat di asah melalui pelatihan dan pengalaman kerja. Berupaketerampilan administratif, keterampilan manajerial, keterampilan teknis pelayanan dan keterampilan sosial.
  - c. Potensi diri adalah kemampuan terpendam yang belum dipergunakan secara maksimal. Baik berupa potensi fisik, potensi mental intelektual dan potensi emosional.
  - d. Motif bekerja merupakan niat untuk menentukan seberapa jauh pegawai siap mau bekerja keras dengan sungguh-sungguh sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.
  - e. Moral merupakan budi pekerti manusia yang beradapberkaitan dengan perbuatan dan kelakuan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan penerapan dan pengamalan nilai etika agama, budaya dan sosial kemasyarakatan.
2. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk upaya atau aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi harapan pasien/masyarakat.
  - a. Berwujud artinya kualitas pelayanan yang diberikan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi telah memenuhi standar.
  - b. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan standar pelayanan.
  - c. Ketanggapan adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap terhadap keinginan pasien/masyarakat.
  - d. Jaminan merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan pelayanan yang diberikan aman dan tepat padapasien/masyarakat sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya.
  - e. Empati merupakan sikap tegas yang dilakukan aparatur sipil tetapi penuh perhatian kepada pasien/masyarakat. Dimana mendahulukan kepentingan pasien/masyarakat, melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif serta melayani dan menghargai setiap pasien/masyarakat.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Sejarah Singkat

Puskesmas Poasia didirikan pada bulan Juli 1973 diatas tanah seluas 4.032 M<sup>2</sup> sebagai salah satu Puskemas di Kabupaten Kendari. Saat itu Puskesmas Poasia masih merupakan puskesmas rawat jalan dengan sarana prasarana yang sangat sederhana. Pada tahun 1987 wilayah kerja Puskesmas Poasia mencakup 19 kelurahan dalam wilayah Kecamatan Poasia. Sejak tahun 2002 status Puskesmas Poasia ditingkatkan menjadi Puskesmas Rawat Inap dengan 10 tempat tidur.

#### 2. Jumlah Pegawai Negeri Sipil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan jumlah pegawai Puskesmas Poasia Kota Kendari yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 69 orang. Untuk mengetahui lebih jelas jumlah PNS pada Puskesmas Poasia Kota Kendari, berikut ini penulis menyajikan data mengenai rincian PNS menurut jumlah, golongan kepegangatan dan tingkat pendidikan.

#### 3. Struktur Organisasi Puskesmas Poasia Kota Kendari

Struktur organisasi merupakan gambaran mekanisme kerja secara visual sehingga tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi tersebut menjadi lebih jelas. Adapun struktur organisasi Puskesmas Poasia Kota Kendari sesuai dengan Permenkes No. 75 Tahun 2014 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Puskesmas Poasia Kota Kendari adalah sebagai berikut :

### B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Pengembangan Kapasitas Pegawai Negeri Sipil pada Puskesmas Poasia Kota Kendari

Dalam suatu organisasi Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting, bahkan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi. SDM merupakan individu yang produktif dan bekerja sebagai penggerak organisasi, tidak bisa digantikan serta menjadi aset yang penting. Selain itu SDM merupakan faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Tetapi organisasi harus mempersiapkan program/kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan dan kualitas SDM agar mampu bertahan dan berkembang ditengah perubahan yang terjadi terus menerus baik dalam lingkungan organisasi maupun diluar organisasi.

##### a. Keterampilan

Keterampilan sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan dan menyelesaikan suatu rangkaian tugas yang bisa dikuasai melalui pembelajaran, dan bisa ditingkatkan melalui pelatihan, bantuan orang lain dan pengalaman kerja. Setiap individu memiliki keterampilan yang berbeda-beda, pegawai diberi kesempatan untuk berkembang sesuai dengan minat dan kemampuannya sehingga pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan dalam menjalankan tugasnya. Tingkat pengetahuan dan keterampilan pegawai juga dapat



dilihat dari pengalaman kerjanya, yang mana ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

**b. Potensi Diri**

Manusia diciptakan dengan memiliki potensi dalam dirinya berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Setiap orang wajib mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya, posisi/jabatan atau profesi seseorang akan sangat tergantung bagaimana seseorang mengenal kemampuannya lalu menggunakannya secara maksimal. Mengembangkan potensi diri adalah tindakan mengurangi kekurangan dan memperbesar kekuatannya.

**c. Motif Bekerja**

Setiap perilaku manusia pada hakekatnya mempunyai motif tertentu, serta dalam diri individu ada yang mendasari atau menentukan perilaku individu. Motif atau niat bekerja merupakan dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik yang berasal dari dalam dan luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki yang bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja sehingga mencapai kepuasan yang sesuai dengan keinginannya.

**2. Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Poasia Kota Kendari**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, dengan memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, artinya melihat apakah segala bentuk bentuk pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan publik/masyarakat. Salah satu pelayanan publik yang diberikan yaitu pelayanan kesehatan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Pengembangan kapasitas Pegawai Negeri Sipil pada Puskesmas Poasia Kota Kendari telah dilaksanakan dengan cukup baik, ini dipengaruhi dari beberapa faktor salah satunya masih ada beberapa pegawai yang tingkat pendidikannya

- belum memadai dan belum mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan sehingga pengetahuan dan keterampilannya masih kurang dalam bekerja.
2. Kualitas pelayanan pada Puskesmas Poasia Kota Kendari tergolong baik, ini menunjukkan bahwa para Pegawai mampu menyediakan pelayanan yang terpercaya, tanggap dalam bekerja, mampu menjamin pelayanan yang diberikan dan memiliki sikap empati serta dalam bekerja pegawai didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai sehingga harapan pasien/masyarakat dapat terpenuhi. Tetapi masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam bekerja, fasilitas dan peralatan kesehatan yang perlu ditingkatkan.

### **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Kepala Puskesmas Poasia Kota Kendari agar senantiasa memperhatikan dan memotivasi para pegawai, dengan mengikut sertakan dalam berbagai pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pekerjaannya agar pengembangan kapasitas pegawai dapat berjalan secara maksimal.
2. Diharapkan kepada setiap pegawai untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar pasien/masyarakat semakin yakin dan puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Poasia Kota Kendari.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amri, AgusSuryono dan Suwondo, 2009. *Jurnal Pengembangan Sumberdaya Aparatur Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja: Studi di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa*, WACANA, Vol. 12 No.3 Juli 2009.
- Apriani, Tini. 2015. *Jurnal Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia Aparatur Di Kabupaten Serang*. Volume 7 Nomor 4 Edisi Desember 2015 : 289 - 300|290 | Jurnal Bina Praja.
- Arif, Mulyono. *Jurnal Pengembangan Kapasitas Aparatur Sipil Negara Di Daerah*. 2015. JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 3, No. 1, Maret 2015, 1-116. Sidoarjo: Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo.
- Badan Perencanaan Nasional Tahun 2007.
- Bevir, Mark. 2007. *Encyclopedia Of Governance*. London: SAGE Publications.
- Chase, 2001. *Operational Management For Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill.
- Darmawan, D. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Rosda
- Eade, D. 1997, *Capacity Building: An Approach to People-Centered Development*, Oxford, UK: Oxfam, GB.
- Edralin, J.SI. 1997. *The New Local Governance and Capacity Building: A Strategic Approach*, Regional Development Studies, Vol.3, p.148-150.

- Enemark, Stig. 2006. *Capacity Building for Institutional Development in Surveying and Land Management*, paper presented in the Promoting Land Administration and Good Governance, 5th FIG Regional Conference Accra, Ghana, March 8-11, 2006.
- FahmiRezha, SittiRochmah&Siswidiyanto.2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. (JAP), Vol 1, No.5, hal.981-990|981.
- Fandi, Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Grindle, M. S. 1997. *Capacity Building, an Approach to People-Centered Development*, Oxford: Oxfam Publications.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi II Cetakan Keempat Belas*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanif, Nurcholis, 2005. *Pengembangan Kapasitas Pemda: Upaya Mewujudkan Pemda yang Menyejahterakan Masyarakat*, Jurnal Organisasi dan Manajemen, Voume. 1, Nomor 1, September 2005.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Mada.
- Hartini, Sri, Suwarno dan Saring Marsudi. 2008. *Psikologi Pendidikan*. Surakarta: BP FKIP UMS.
- Hasibuan, SP Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hilton, RW. Maher, MW. &Selto, FH. 2003. *Cost Management: Strategic For Business Decision*. McGraw-Hill. New York.
- Ismail. 2003. *Model-Model Pembelajaran*. Jakarta: Direktorat SLTP
- Kaswan. 2011. *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Keban, Yeremias. T. 2007. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good \ Governance*. RefikaAditama. Bandung.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kerja Sektor Publik, Edisi 1*. Yogyakarta: Buku UPP AMP KYKNP.
- Mangkunegara, Anwar Prabu A.A. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: RefikaAditama.
- McNair, CJ. 1994. *The Hidden Costs Of Capacity*. Journal Of Cost Management.
- danVangermeersh, Richard 1998. *Total Capacity Management Optimizing at The Operational, Tactical, and Strategic Levels*. IMA Foundation for Applied Research, Inc.
- , Anwar Prabu A.A. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. RefikaAditama
- Milen, Annel. 2004. *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas (Terjemahan bebas dari: What Do We Know About Capacity Building)*. Yogyakarta: Pembaharuan.