

PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK PRIMA DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DAERAH KOTA BANDUNG

Wieky Rusmanto*

(e-mail: rusmantowieky@gmail.com)

(*) *Corresponding Author*

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nurtanio

ABSTRACT

Developing the quality of Human Resources is essential to realizing excellent public services. Based on this understanding, this article intends to describe and analyze the process of developing Human Resources capacity in building excellent public services in Bandung. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. The research results show that efforts to develop human resource capacity in realizing excellent public services are shown through three stages: First, building knowledge about public services for local government officials in the local government environment in Bandung City. Second, building skills in providing excellent service for citizens in Bandung. Third, building a friendly and service-oriented attitude and behavior for the regional government apparatus of Bandung. These three efforts are expected to be able to realize excellent service in the city of Bandung through the process of developing human resources for government officials in the regional government of the city of Bandung.

Keywords: *Organizational Capacity; Human Resources; Public Services.*

ABSTRAK

Pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi bagian yang penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, didasarkan kepada pemahaman tersebut maka artikel ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis dari proses pengembangan kapasitas SDM dalam membangun pelayanan publik yang prima di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pengembangan kapasitas SDM dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima ditunjukkan melalui tiga tahap yaitu: Pertama, membangun pengetahuan tentang pelayanan publik bagi aparatur pemerintah daerah di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung. Kedua, membangun keterampilan dalam memberikan pelayanan yang prima bagi warga masyarakat yang di Kota Bandung. Ketiga, membangun sikap dan perilaku yang ramah dan berorientasi melayani bagi aparatur pemerintah daerah Kota Bandung. Ketiga upaya tersebut diharapkan mampu mewujudkan pelayanan prima di Kota Bandung melalui proses pengembangan SDM bagi aparatur pemerintah yang ada di lingkungan pemerintahan daerah Kota Bandung.

Kata Kunci: *Kapasitas Organisasi; Sumber Daya Manusia; Pelayanan Publik.*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk dari berjalannya fungsi birokrasi pemerintahan yang mana masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan publik yang baik sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masing-masing warga masyarakat ([Firdaus, 2018](#)); [Istianto, \(2011\)](#)). Pelayanan publik sering dijadikan salah satu

indikator dari berjalan baiknya organisasi pemerintah yang mana hal ini akan menjadikan birokrasi yang ada apakah sudah menjalankan fungsinya dengan baik atau sebaliknya ([Maryam, 2016](#)).

Berbagai upaya telah dilakukan dalam membangun organisasi pemerintah yang profesional yang antara lain yaitu membangun nilai, budaya dan aturan organisasi yang baik

yang diharapkan akan mampu menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas sesuai tuntutan organisasi publik, sehingga mampu menjalankan fungsi organisasi publik sebagaimana tujuan awal yang telah ditentukan sebelumnya ([Prawirodirdjo, 2007](#)). Upaya yang dilakukan harus berkesinambungan yang mana program pengembangan organisasi harus dilakukan secara terus menerus guna mengakomodasi kebutuhan dan tuntutan perkembangan zaman.

Salah satu manfaat dari adanya pengembangan organisasi yang dilakukan secara berkelanjutan yaitu akan menciptakan pelayanan publik yang prima yang mana pelayanan yang diberikan akan senantiasa diorientasikan guna memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat dalam aspek tata administrasi pemerintahan ([Jumanah, 2015](#)).

Pemerintah daerah Kota Bandung sebagai organisasi publik daerah mempunyai tugas dan kewajiban untuk dapat mampu memberikan berbagai jenis/bentuk pelayanan publik yang prima dan unggul bagi seluruh warga masyarakat yang ada di Kota Bandung yang mana masyarakat harus merasakan layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Berdasarkan kepada hal tersebut maka pemerintah daerah Kota Bandung melakukan berbagai upaya yang ditujukan guna membangun pelayanan prima yang ada di Bandung ([Fathony, et al 2021](#)).

Upaya-upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Bandung dalam rangka memberikan berbagai bentuk/jenis pelayanan publik yang prima dan unggul bagi seluruh warga masyarakat yang ada di Kota Bandung antara lain yaitu: Pertama, melakukan reformasi birokrasi bagi organisasi-organisasi yang berada di dalam unit organisasi dari pemerintah daerah Kota Bandung. Kedua, melakukan pemanfaatan teknologi informasi sebagai bagian dari pelayanan publik digital. Ketiga, menganggarkan dana yang cukup dan memadai guna proses pengembangan SDM

dan infrastruktur pemerintah guna mendukung berjalan lancarnya pelayanan publik di Kota Bandung ([Buchari, 2016](#); [Oktaviani & Setyaherlambang, 2021](#); [Dawud, et al. 2019](#)).

Reformasi birokrasi yang dilakukan ini meliputi berbagai aspek mulai dari aspek aturan, redesain organisasi publik serta sistem manajemen aparatur pemerintah daerah yang kesemuanya itu ditujukan untuk menjadikan birokrasi yang ada di lingkungan pemerintah Kota Bandung menjadi profesional, transparan dan akuntabel serta berorientasi kepada pelayanan publik ([Kurniasih, 2017](#)) ([Munawaroh, 2018](#)).

Kedua, melakukan pengembangan nilai-nilai organisasi ([Putri, I. R., & Yusuf, N. F., 2022](#)). Upaya selanjutnya yang perlu untuk dapat dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung adalah dengan menyusun nilai-nilai organisasi yang sejalan dengan semangat reformasi birokrasi seperti semangat etos kerja, disiplin, sikap melayani dan berorientasi kepada kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah Kota Bandung ([Andrian, 2022](#)).

Ketiga, melakukan pemanfaatan teknologi informasi dalam menjalankan fungsi birokrasi yang mana mulai dari pengerjaan tata administrasi sampai dengan pelayanan publik diorientasikan kepada pemanfaatan teknologi informasi. Manfaat dari utilitas teknologi informasi bagi birokrasi yang ada di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung antara lain yaitu menjadikan fungsi pemerintahan menjadi lebih cepat terlaksana dengan baik, adanya kejelasan sistem kerja dan waktu pelaksanaan tugas birokrasi menjadi lebih efisien ([Rusmanto, 2022](#); [Rindri, A. G., 2022](#)).

Pemanfaatan atau utilitas teknologi informasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Bandung memberi manfaat kepada kejelasan prosedur pelaksanaan pelayanan publik, proses pemberian layanan publik yang lebih

efisien dan praktis serta menciptakan keterbukaan layanan bagi masyarakat tanpa adanya perlakuan diskriminasi antara satu warga masyarakat dengan masyarakat lainnya dalam memperoleh layanan publik ([Herdiana, et al 2021](#)) ([Fadillah, et al 2022](#)).

Upaya pemerintah dalam memberikan berbagai bentuk pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung yang baik telah memberikan dampak yang positif antara lain yaitu birokrasi menjadi lebih transparan dan akuntabel serta telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja organisasi publik yang ada di pemerintah daerah Kota Bandung.

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah kota Bandung perlu tetap dilakukan, salah satu upayanya yaitu dengan melakukan proses pengembangan kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah yang mana hal ini ditujukan guna memastikan bahwa proses pengembangan organisasi yang tengah dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Bandung akan didukung dengan adanya kualitas SDM aparatur yang baik, sehingga kedepannya akan menciptakan birokrasi yang profesional dan senantiasa mampu memberikan pelayanan prima bagi masyarakat yang ada di Kota Bandung.

Tujuan dari pengembangan kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah Kota Bandung yaitu untuk menjamin keberlangsungan pelayanan publik yang prima yang diberikan kepada seluruh warga masyarakat, sehingga pemerintah Kota Bandung mampu menjalankan fungsinya sebagai organisasi publik yang senantiasa berorientasi kepada pelayanan kepada masyarakat.

Upaya pengembangan dibutuhkan suatu tahapan guna memastikan bahwa proses yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Bandung sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, sehingga selain akan memastikan bahwa organisasi publik tetap menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, juga untuk menjamin bahwa

pengembangan kapasitas aparatur pemerintah daerah Kota Bandung akan memberi dampak positif baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi masyarakat.

Berdasarkan kepada uraian tersebut di atas, maka artikel ini ditujukan guna menggambarkan dan menganalisis mengenai pengembangan kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah Kota Bandung yang ditujukan guna memberikan pelayanan prima bagi masyarakat yang ada di Kota Bandung.

II. METODE

Metode penelitian yang dipergunakan dalam proses penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana hal ini telah sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yang ingin mengetahui mengenai seperti apa upaya dan proses pengembangan kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah guna memberikan pelayanan publik yang prima dan unggul di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung, sehingga dengan menggunakan penelitian kualitatif akan didapat uraian masalah secara deskriptif mengenai permasalahan tersebut ([Moleong, 2017](#)).

Sumber data bersumber dari data primer/utama dan data sekunder. Data primer/utama berasal dari proses wawancara baik dengan unsur aparatur pemerintah Kota Bandung yang terlibat dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi warga masyarakat di wilayah Kota Bandung, maupun bagi warga masyarakat yang menerima layanan publik dari pemerintah Kota Bandung.

Data primer merupakan data yang didapat oleh penulis melalui kajian studi kepustakaan seperti dari buku, aturan perundang-undangan, jurnal dan dokumen lainnya yang relevan, sehingga data yang disajikan merupakan hasil analisis dari berbagai data primer dan sekunder tersebut yang relevan dengan kajian pengembangan kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah

Kota Bandung dalam pemberian pelayanan publik prima di Kota Bandung.

III. PEMBAHASAN

Uraian pembahasan dalam artikel ini dibagi ke dalam 5 (lima) bagian yang terdiri dari: Pertama, pelayanan publik prima di Kota Bandung. Kedua, permasalahan pelayanan publik di Kota Bandung. Ketiga, urgensi pengembangan kapasitas SDM di lingkungan pemerintah Kota Bandung. Keempat, pengembangan kapasitas sumber daya aparatur pemerintah Kota Bandung. Kelima, rekomendasi kebijakan pengembangan SDM aparatur pemerintah Kota Bandung. Kelima kajian tersebut dapat diuraikan secara rinci sebagai berikut:

Pelayanan Publik Prima di Kota Bandung. Kota Bandung merupakan unit organisasi di tingkat pemerintah daerah yang menyelenggarakan fungsi pemerintah daerah yang mana salah satunya yaitu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang yang bertempat tinggal dan memiliki kartu tanda penduduk di Kota Bandung.

Pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Bandung dilakukan sesuai dengan aturan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kota Bandung memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berorientasi kepada kepuasan masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Berbagai upaya telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik kepada pemerintah yang antara lain yaitu: Pertama, penyusunan aturan yang jelas sehingga akan memberikan kepastian baik bagi unit atau instansi yang akan menyelenggarakan pelayanan publik maupun kejelasan mengenai jenis pelayanan dan prosedur pelayanan yang akan diberikan tersebut.

Kedua, pengembangan sumber daya aparatur pemerintah agar pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik

dikarenakan adanya dukungan kualitas SDM yang baik yang dimiliki oleh pemerintah daerah Kota Bandung.

Ketiga, pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan publik, sehingga selain akan menunjang keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik, juga akan mampu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Ketiga upaya yang telah dilakukan tersebut diharapkan akan mampu menciptakan pelayanan publik yang prima di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung, sehingga warga masyarakat akan merasa puas terhadap berbagai jenis/bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah daerah Kota Bandung.

Pelayanan publik yang ditujukan guna membangun standar pelayanan publik prima di Kota Bandung selain dilakukan melalui tiga upaya sebagaimana dijelaskan tersebut diatas, juga dilakukan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi yang ditujukan guna mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Jenis pelayanan publik ini disebut dengan layanan publik digital yang mana proses pelaksanaannya menggunakan infrastruktur teknologi informasi baik yang digunakan oleh pemerintah Kota Bandung sebagai penyedia layanan publik, maupun oleh masyarakat sebagai pemohon pelayanan publik.

Proses pelayanan publik secara digital atau disebut juga pelayanan publik *daring/online* tidak mewajibkan adanya pertemuan langsung antara aparatur pemerintah daerah dengan masyarakat sebagai pemohon pelayanan, tetapi cukup mengakses portal yang telah disediakan dan masyarakat tinggal melengkapi persyaratan yang diperlukan dan pemerintah kota Bandung akan memberikan pelayanan tersebut apabila sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

Pelayanan ini pada akhirnya selain akan mampu menciptakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, juga akan

menciptakan kejelasan prosedur sehingga diharapkan pada akhirnya akan menciptakan pelayanan publik prima di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung.

Permasalahan Pelayanan Publik Selama ini di Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung telah berhasil menyelenggarakan pelayanan publik yang ditunjukkan dengan berbagai penghargaan, meskipun demikian tidak berarti pemerintah Kota Bandung tidak memiliki masalah dalam memberikan pelayanan publik prima kepada masyarakat. Berikut merupakan beberapa permasalahan dalam pelayanan publik yang ada di Kota Bandung:

Pertama, pemerataan kualitas SDM. Pemerintah daerah Kota Bandung apabila dibandingkan dengan pemerintah daerah lainnya yang ada di Provinsi Jawa Barat memiliki keunggulan yang mana banyak aparatur pemerintah daerah Kota Bandung yang secara kualifikasi pendidikan maupun secara kapasitas individu memiliki kemampuan dalam pemberian pelayanan publik bagi masyarakat yang ada di Kota Bandung, akan tetapi pemerintah daerah Kota Bandung perlu mengoptimalkannya, khususnya pemerataan SDM di setiap unit atau instansi yang ada di lingkungan pemerintah Kota Bandung (Julianto P, Ismanto, and Sukarno 2022).

Setiap instansi yang ada khususnya yang berhadapan langsung dengan pemberian pelayanan publik harus memiliki sumber daya aparatur pemerintah yang kompeten, sehingga antara satu instansi dengan instansi lainnya akan memberikan kualitas pelayanan publik yang sama.

Kedua, pengadaan infrastruktur teknologi informasi yang mandiri. Kualitas teknologi informasi dalam pemberian pelayanan publik yang ada di Kota Bandung menjadi bagian yang penting, bahkan menjadi salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Kota Bandung, menjadi permasalahan kemudian yaitu pemerintah daerah Kota Bandung tidak bisa bekerja

sepihak dalam pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung dalam rangka pelayanan publik bagi masyarakat yang ada di Kota Bandung.

Contoh dari permasalahan tersebut semisal ketika banyak masyarakat yang sudah memiliki gawai elektronik dengan jaringan internet 5G, maka belum semua wilayah, khususnya dalam lingkup wilayah pemerintah Kota Bandung yang sudah tercakup dalam jaringan layanan internet 5G, sehingga pemerintah Kota Bandung harus bekerja sama dengan pihak penyedia jaringan internet agar mampu memberikan kualitas jaringan internet yang maksimal guna mendukung pelayanan publik yang ada di Kota Bandung.

Hal sebagaimana dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas infrastruktur teknologi informasi yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik yang prima di Kota Bandung tidak bisa disediakan sendiri oleh pemerintah Kota Bandung, tetapi harus mengajak pihak lainnya untuk dapat berkontribusi terhadap penyediaan infrastruktur teknologi informasi bagi mewujudkan pelayanan publik yang prima di Kota Bandung.

Ketiga, respons dan sikap masyarakat yang mana belum seluruhnya masyarakat merespons dengan baik terhadap berbagai bentuk/jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung, khususnya menyangkut pelayanan publik yang berbasis kepada elektronik yang mana belum semua warga masyarakat di Kota Bandung dapat memanfaatkan teknologi informasi seperti belum bisa menggunakan telepon seluler untuk mengakses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung ([Santoso & Rahmanita, 2020](#)).

Permasalahan yang ada di masyarakat tersebut apabila dilihat dari perspektif pengembangan teknologi informasi tidak sepenuhnya dapat dikatakan menjadi tanggung jawab pemerintah Kota Bandung, tetapi juga kesadaran masyarakat untuk menggunakan teknologi informasi menjadi

tanggung jawab bersama termasuk di dalamnya tanggung jawab warga masyarakat itu sendiri.

Uraian ketiga permasalahan sebagaimana dijelaskan tersebut di atas, menunjukkan bahwa pemerintah Kota Bandung masih perlu melaksanakan berbagai upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan publik yang prima dan unggul bagi seluruh warga masyarakat yang ada di Kota Bandung, meskipun demikian di lihat dari permasalahan yang ada, maka pemerintah Kota Bandung dianggap mampu menyelesaikan permasalahan tersebut dan akan mampu membangun pelayanan publik yang prima sebagaimana tujuan awal yang telah disusun dalam program perencanaan pembangunan daerah Kota Bandung.

Urgensi Pengembangan Kapasitas SDM. SDM menjadi bagian penting dalam keberhasilan suatu organisasi, bahkan kualitas SDM yang baik akan menjadi kunci dari berkembangnya suatu organisasi. Hal ini berlaku pula dalam organisasi pemerintah daerah Kota Bandung yang mana adanya kualitas aparatur pemerintahan desa yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang baik pula bagi masyarakat. Didasarkan kepada pemahaman tersebut maka menjadi penting untuk tetap mengembangkan kapasitas aparatur pemerintah daerah Kota Bandung agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik, termasuk di dalamnya memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Berikut beberapa alasan pentingnya pengembangan kapasitas SDM di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung:

Pertama, keinginan mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Memberikan pelayanan publik yang prima merupakan keinginan setiap organisasi publik termasuk bagi pemerintah daerah Kota Bandung. Nilai penting dari upaya membangun kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah di Kota Bandung salah satunya yaitu guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, sehingga

seluruh warga masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap berbagai jenis/bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah Kota Bandung.

Aparatur pemerintah yang baik akan senantiasa memiliki komitmen untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, sehingga pelayanan publik yang diberikan selain akan memberikan kepastian prosedur juga dapat dipertanggungjawabkan, sehingga apabila ditemukan masalah akan bisa untuk diselesaikan dan dicarikan solusinya.

Kualitas SDM yang baik akan turut pula menjadi salah satu kunci keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga antara upaya pengembangan SDM dengan pemberian pelayanan publik yang prima memiliki korelasi satu dengan yang lainnya.

Kedua, komitmen memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik. Pengembangan SDM aparatur pemerintah daerah Kota Bandung memiliki korelasi dengan adanya kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan publik yang diberikan, hal ini setidaknya didasarkan kepada 2 (dua) pertimbangan, yaitu:

Alasan pertama, aparatur pemerintah yang baik akan senantiasa melakukan inovasi dalam menciptakan pelayanan publik yang mudah bagi masyarakat, sehingga berbagai inovasi akan lahir dari aparatur pemerintah yang secara langsung berimplikasi kepada pelayanan publik yang diberikan tersebut.

Alasan kedua, aparatur pemerintah yang memiliki kapasitas yang baik akan senantiasa berkomitmen untuk menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin, sehingga dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat akan selalu berorientasi kepada kemudahan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan tersebut.

Ketiga, tuntutan perkembangan teknologi dan informasi. Perkembangan teknologi informasi saat ini menuntut setiap orang

untuk dapat menguasai teknologi informasi guna memberikan kemudahan dalam hidup, hal ini pula berlaku bagi pemerintah daerah Kota Bandung yang mana kemajuan teknologi informasi harus mampu dimanfaatkan untuk pengembangan organisasi pemerintah ke arah yang lebih baik, termasuk di dalamnya memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

Adanya komitmen dan konsistensi dalam upaya pengembangan SDM di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung akan memberi dampak positif selain akan menjadi pendorong perkembangan organisasi pemerintah daerah Kota Bandung ke arah yang lebih baik, juga akan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung.

Ketiga urgensi pengembangan kapasitas SDM di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung menunjukkan bahwa proses pengembangan kapasitas SDM merupakan upaya terus menerus yang harus dilakukan guna mencapai tujuan organisasi pemerintah daerah Kota Bandung yang lebih baik di masa yang akan datang.

Pengembangan Kapasitas SDM. Pengembangan kapasitas SDM yang ada di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung terus dilakukan guna membangun organisasi publik yang maju dan responsif. Salah satu manfaat dari pengembangan kapasitas SDM ini yaitu mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang mudah, transparan dan akuntabel ([Herdiana, 2020](#); [Marihot, 2001](#)).

Upaya pengembangan kapasitas SDM dilakukan melalui berbagai upaya yang antara lain yaitu dalam aspek pengetahuan, keterampilan, serta sikap dan perilaku. Dikaitkan dengan aparatur pemerintah daerah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik yang prima, ketiga aspek tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, pengetahuan. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung dalam upaya membangun kapasitas aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang prima di Kota Bandung yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan secara internal kepada pegawai di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Pendidikan dan pelatihan internal merupakan proses yang ditempuh yang mana pemerintah Kota Bandung menyusun suatu rancangan pengembangan kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah yang disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima di Kota Bandung.

Pelatihan eksternal merupakan pelatihan yang diikuti oleh aparatur pemerintah daerah Kota Bandung namun tidak diselenggarakan langsung oleh pemerintah Kota Bandung. Kegiatan pelatihan ini disesuaikan dengan kebutuhan jenis keterampilan yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik kepada

Kedua, keterampilan. Upaya yang dilakukan dalam pengembangan SDM aparatur pemerintah Kota Bandung yaitu membangun keterampilan baik yang dilakukan secara perorangan maupun yang dilakukan secara komunal atau berkelompok.

Upaya membangun keterampilan secara individu yaitu dengan memberikan kesempatan kepada aparatur pemerintah untuk dapat mengikuti kegiatan peningkatan keterampilan baik yang dilakukan secara mandiri maupun secara terstruktur, sehingga aparatur pemerintah daerah tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Upaya membangun keterampilan secara berkelompok antara lain dilakukan dengan kegiatan seminar dan pelatihan yang mana menuntut kerjasama kelompok untuk

mengerjakan suatu proyek secara bersama-sama, kegiatan ini selain

Ketiga, sikap dan perilaku. Sikap dan perilaku aparatur pemerintah daerah Kota Bandung menjadi bagian yang penting dalam upaya pemberian berbagai bentuk/jenis pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, sikap dan perilaku ini menjadi salah satu faktor penilaian dalam keberhasilan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Bandung dalam membangun sikap dan perilaku yang baik bagi aparatur pemerintah Kota Bandung yaitu dengan mengadopsi nilai-nilai lokal yang dalam hal ini nilai-nilai budaya Sunda dalam pelayanan publik di Kota Bandung seperti konsep "*Someah*" yang mana aparatur pemerintah daerah di lingkungan Kota Bandung harus memiliki sikap yang ramah terhadap masyarakat yang akan memohon pelayanan publik, sehingga dengan adanya sikap ramah diharapkan masyarakat akan mampu memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Upaya lainnya yaitu dengan cara terus melakukan pembinaan oleh pimpinan dari satuan masing-masing sehingga aparatur pemerintah daerah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik yang prima akan senantiasa berperilaku taat hukum, sopan dan menjunjung tinggi nilai-nilai lokal guna membangun pelayanan publik yang prima di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung.

Ketiga aspek sebagaimana dijelaskan tersebut diatas secara empiris telah dilaksanakan oleh pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan kapasitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat, meskipun demikian upaya yang berkelanjutan perlu untuk tetap dilakukan guna memastikan bahwa aparatur pemerintah daerah Kota

Bandung akan senantiasa responsif terhadap tuntutan peningkatan kualitas SDM yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik yang prima di masa yang akan datang.

Manfaat Pengembangan Kapasitas SDM.

Adanya kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung yang baik akan memberi berbagai manfaat/keuntungan, khususnya bagi proses pemberian pelayanan publik yang ditujukan bagi masyarakat, berikut adalah beberapa manfaat dari adanya pengembangan kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah Kota Bandung:

Pertama, cerminan kualitas organisasi di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung. Baiknya kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah akan mencerminkan kualitas dari organisasi, sehingga akan memberikan manfaat langsung bagi organisasi itu sendiri, dengan begitu berbagai fungsi yang ada dalam organisasi publik di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung akan berjalan dengan baik sesuai tugas dan fungsinya dikarenakan adanya kapasitas SDM yang baik yang mampu menerjemahkan tugas dan fungsi organisasi mencapai tujuan yang sudah disusun sebelumnya.

Kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah Kota Bandung yang baik juga akan mencerminkan bahwa organisasi publik di Kota Bandung mampu berkembang ke arah yang maju/terdepan, sehingga diharapkan akan menjadi contoh bagi organisasi pemerintah lainnya untuk dapat mengembangkan kapasitas SDM aparatur pemerintah menjadi baik sehingga akan mencerminkan kualitas dari organisasi publik di lingkungan pemerintahan daerah.

Kedua, mempermudah organisasi di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung untuk mencapai tujuan organisasinya. Adanya kapasitas SDM yang baik yang dimiliki oleh pemerintah daerah Kota Bandung akan mempermudah mencapai tujuan organisasi yang telah disusun sebelumnya, hal ini dikarenakan SDM memegang peran yang

penting sebagai penggerak dan pelaksana tujuan organisasi, sehingga dengan baiknya kualitas SDM aparatur pemerintah yang dimiliki maka akan menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dikarenakan memiliki kemampuan yang baik, sehingga pada akhirnya tujuan organisasi yang telah disusun oleh pemerintah daerah Kota Bandung akan dapat direalisasikan dengan baik.

Ketiga, penilaian positif dari masyarakat. Nilai yang baik yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan merupakan tujuan dari organisasi publik yang mana kepuasan masyarakat menjadi indikator bahwa pelayanan publik yang diberikan sudah sesuai dengan tujuan awal yang telah direncanakan.

Manfaat dari adanya kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah yang baik yaitu mampu memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, hal ini dikarenakan aparatur pemerintah daerah mampu mengetahui tugas dan fungsinya serta menjalankan apa yang menjadi kewajibannya dengan sebaik mungkin, sehingga pelayanan publik yang prima akan mampu diwujudkan oleh aparatur pemerintah daerah Kota Bandung yang memiliki kapasitas SDM yang baik.

Keempat, perwujudan organisasi yang melayani. Pengembangan kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung akan memberikan manfaat bagi citra positif organisasi yaitu sebagai organisasi yang berorientasi kepada pelayanan publik, dengan begitu akan menjadi modal bagi pemerintah daerah Kota Bandung untuk senantiasa mengembangkan terus inovasi daerah guna mewujudkan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat yang ada di Kota Bandung.

Berdasarkan kepada uraian tersebut diatas maka upaya pengembangan kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah Kota Bandung akan memberikan banyak manfaat baik bagi organisasi publik yang memiliki fungsi pelayanan di lingkungan pemerintah

Kota Bandung maupun bagi masyarakat yang ada di Kota Bandung sebagai pihak yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima di Kota Bandung.

Rekomendasi Kebijakan Pengembangan SDM. Pengembangan kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah Kota Bandung perlu untuk dilanjutkan secara berkesinambungan, hal ini dikarenakan peran SDM dalam birokrasi publik memegang peran yang penting, terlebih lagi birokrasi pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Berdasarkan kepada hal ini, maka rekomendasi kebijakan bagi pengembangan kelembagaan SDM agar menjadi lebih baik di masa yang akan datang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, pengembangan SDM berkelanjutan, hal ini memiliki artian bahwa pengembangan kapasitas tidak dilakukan hanya dalam waktu tertentu, tetapi juga dilakukan antar waktu guna memastikan bahwa tujuan pengembangan kapasitas SDM sesuai dengan tujuan yang telah disusun sebelumnya.

Manfaat dari adanya pengembangan kapasitas SDM yang berkelanjutan bagi birokrasi menjadi penting antara lain yaitu dapat mempermudah organisasi publik yang dalam hal ini pemerintah daerah Kota Bandung dalam mewujudkan tujuan organisasinya, kemudian SDM menjadi modal organisasi untuk dapat berkembang ke arah maju di masa yang akan datang, selanjutnya dikaitkan dengan fungsi pelayanan publik maka adanya SDM yang bagus akan mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Didasarkan kepada pemahaman ini maka menjadi penting untuk membangun organisasi publik untuk memiliki kapasitas SDM yang baik dengan cara melakukan pengembangan SDM secara berkelanjutan.

Kedua, pengembangan SDM berbasis kapasitas individu. Hal ini mengandung arti bahwa pemerintah daerah Kota Bandung harus mampu membangun kapasitas sumber

daya manusia yang didasarkan kepada kapasitas individu dari aparatur pemerintah daerah masing-masing, sehingga potensi yang ada di individu tersebut akan terus dikembangkan dan tidak akan mendapat penolakan dari individu aparatur pemerintah daerah itu sendiri, dengan demikian akan adanya kesinambungan antara pengembangan individu dengan pengembangan organisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Bandung.

Ketiga, pengembangan SDM berbasis kebutuhan organisasi. Setiap organisasi yang ada di pemerintah daerah Kota Bandung memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sehingga membutuhkan kualifikasi sumber daya yang berbeda antara satu unit organisasi publik dengan organisasi publik lainnya, termasuk didalamnya organisasi yang langsung menjalankan fungsinya sebagai pelayan publik.

Organisasi pemerintah di lingkungan Kota Bandung yang memiliki fungsi memberikan layanan publik harus terus berkembang sesuai dengan kebutuhan, termasuk didalamnya kebutuhan akan SDM yang baik, didasarkan kepada pemahaman tersebut maka pemerintah daerah Kota Bandung kedepannya harus mampu mengembangkan sistem peningkatan kapasitas SDM bagi aparatur pemerintah daerah berbasis pada kebutuhan organisasi, dengan begitu akan adanya kesesuaian antara tujuan organisasi dengan kapasitas SDM yang mana pada akhirnya akan memudahkan organisasi di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

Keempat, pengembangan SDM berbasis tuntutan kebutuhan pelayanan publik. Hal ini berbasis pada fakta bahwa tuntutan akan pelayanan publik yang prima dari waktu ke waktu mengalami perkembangan, sehingga pembangunan kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah yang ada di Kota Bandung harus didasarkan kepada mensinergikan antara kapasitas dengan tuntutan pelayanan

publik, harapannya yaitu akan adanya kesesuaian antara keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima dengan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan prima, khususnya dalam bidang SDM aparatur pemerintah yang ada di pemerintah Kota Bandung.

Keempat rekomendasi kebijakan sebagaimana dijelaskan tersebut diatas diharapkan mampu mewujudkan kualitas SDM aparatur pemerintah daerah Kota Bandung yang berkualitas sehingga mampu memberikan berbagai jenis/bentuk pelayanan publik yang prima dan unggul bagi seluruh warga masyarakat di Kota Bandung sehingga selain akan memberikan kepuasan pelayanan publik bagi masyarakat juga akan menciptakan organisasi publik yang memiliki kapasitas dan kapabilitas dalam menjalankan fungsi pemerintahan daerah bagi pemerintah daerah Kota Bandung.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan. Pemerintah Daerah Kota Bandung terus berupaya dalam memberikan berbagai bentuk/jenis pelayanan publik yang prima dan unggul bagi seluruh warga masyarakat sebagai bentuk komitmen orientasi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung sebagai organisasi publik di tingkat daerah.

Salah satu upaya dalam membangun pelayanan publik yaitu dengan meningkatkan kualitas SDM aparatur pemerintah daerah Kota Bandung yang mana hal ini menjadi penting dikarenakan aparatur pemerintah merupakan pihak yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat selaku pemohon pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung.

Upaya yang dilakukan pemerintah daerah Kota Bandung dalam pengembangan kapasitas SDM aparatur pemerintah daerah dilakukan melalui tiga langkah, yaitu: Pertama, membangun pengetahuan tentang pelayanan publik bagi aparatur pemerintah

daerah di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung. Kedua, membangun keterampilan dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat di Kota Bandung. Ketiga, membangun sikap dan perilaku yang ramah dan berorientasi melayani bagi aparatur pemerintah daerah Kota Bandung.

Ketiga upaya tersebut diharapkan mampu mewujudkan pelayanan prima di Kota Bandung melalui proses pengembangan SDM bagi aparatur pemerintah yang ada di lingkungan pemerintahan daerah Kota Bandung.

Saran. Pengembangan kapasitas SDM aparatur pemerintah di lingkungan pemerintah daerah Kota Bandung tidak hanya meliputi kemampuan individu semata, tetapi juga dukungan infrastruktur teknologi informasi (TI) guna memberikan pelayanan publik berbasis digital, oleh sebab itu kedepannya pemerintah daerah Kota Bandung harus mampu membangun infrastruktur teknologi informasi guna mendukung pelayanan publik yang menunjang kualitas SDM aparatur pemerintah daerah Kota Bandung, sekaligus memberikan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur pemerintah daerah Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas sumber dayanya di bidang pemanfaatan teknologi informasi dalam membangun pelayanan publik prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatkhan, F., & Anwar, M. K. (2022). Pengaruh literasi dan pendapatan terhadap keputusan berwakaf uang melalui LKS-PWU di Kota Surabaya. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(1), 141-149.
- Andrian, Andrian. (2022). "Dampak Politik Kepemimpinan Reformasi Birokrasi (Studi Pada Pemerintah Kota Bandung Tahun 2015)." *Jurnal Pendidikan, Sains, Sosial Dan Agama* 8 (2): 709–18. <https://doi.org/10.53565/pssa.v8i2.570>.
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225-230.
- Dawud, J., Mursalim, S. W., Anomsari, E. T., & Taufik, N. I. (2019). Strategi perwujudan Kota Bandung sebagai kota ramah penyandang disabilitas: Sebuah perspektif aksesibilitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 141-159.
- Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.
- Fadillah, N. A. N., Kusumadewi, R., & Suparman, N. (2022). Digital Government dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4067-4082.
- Fathony, R., Muradi, M., & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 9(2), 1-12.
- Firdaus. 2018. "Birokrasi Dan Implementasi Program." *Jurnal Ecomet Global* 3 (2): 115–25.
- Rindri, A. G. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di DPM PTSP Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economics and Entrepreneurship (JBEST)*, 4(1), 37-46.
- Herdiana, Dian. (2020). "Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Kebijakan Vaksinasi Covid-19: Kajian Konstruksi Penilaian." In *Manajemen Strategis Pada Sektor Publik: Capacity Building Dalam Meningkatkan Kesiapsiagaan Aparatur Menghadapi Governance Crisis Akibat Pandemi COVID-19*, 102–19. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Herdiana, Dian, Yayan Muhammad Royani, and Idah Wahidah. (2021). "The Public Value of E-Government at The Village Level." In *Sunan Gunung Djati Conference on Public Administration Practice in Islamic Taught*, 1–12. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

- Putri, I. R., & Yusuf, N. F. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dalam Menciptakan Perkembangan Organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 143-154.
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan: Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ismanto, S. U., & Sukarno, D. (2022). E-Readiness Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA (Bandung Integrated Manpower Management Applications). *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 266-303.
- Jumanah, J. (2015). Menyembuhkan Penyakit Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Niagara*, 7(1), 59-70.
- Kurniasih, D., Amin, M. A. S., & Karniawati, N. (2017). Penyusunan roadmap reformasi birokrasi dalam mewujudkan good governance di Kota Bandung. *Jurnal Transformative*, 3(1), 66-84.
- Marihot, M. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE, 89.
- Maryam, Neneng Siti. (2016). "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi VI* (1): 1-18.
- Moleong, Lexy J. (2017). "Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)." In . Yogyakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munawaroh, N. (2018). Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi:(Kasus Pelayanan Pembuatan E-Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Dukcapil (Kependudukan dan Catatan Sipil)*, 21-46.
- Prawirodirdjo, A. S. (2007). Analisis pengaruh perubahan organisasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan dan kinerja pegawai direktorat jenderal pajak (penelitian pada kantor pelayanan pajak berbasis administrasi modern di lingkungan kantor wilayah jakarta khusus) (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Rusmanto, W. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(4).
- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart City Di Kota Bandung: Suatu Tinjauan Aspek Teknologi, Manusia, Dan Kelembagaan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 16-40.