

CAPACITY BUILDING ORGANISASI STUDI PADA KELURAHAN TELUK BETUNG KECAMATAN TELUK BETUNG SELATAN KOTA BANDAR LAMPUNG

Tuti Erawaty

Magister Ilmu Administrasi, FISIP, Unila

Email:

ABSTRACT

The struggle to achieve the creation of good governance is the hard effort of the existence of the current government in overcoming all problems. The government organization of Teluk Betung urban village of Teluk Betung Selatan subdistrict of Bandar Lampung city in the effort to overcome the problems such as eliminating the predicate of slum and densest populations also in order to make the people prosperous, capacity building efforts through individual / human resources development, organizational / institutional development and management system development.

The purpose of this research is to know how capacity building organization in Teluk Betung district, Teluk Betung Selatan subdistrict, Bandar Lampung city focused on individual / human resources level, organization level and management system level. The method used with qualitative approach descriptive type to see the development before and after research. Data collection techniques were conducted through interviews, observation and documentation.

The results of this research can be seen that in general the capacity of the organization is focused on the level of individual / human resources, the level of organization / institution and the level of the system in the Teluk Betung district, Betung district, Teluk Betung Selatan, Bandar Lampung city, capacity building of the organization especially at the level of individual that is increase of knowledge, ability and effort to change attitude of employee or mainset in work through training or supplementary education, in organizational stay that is repair and completeness of supporting facilities and infrastructure and addition fund operational budget, the main tasks and functions of the work unit should be in accordance with the quality and educational background and fill the vacancy of employees in every field.

Keywords: Capacity Building, Organization, Good Governance.

A. PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara di dunia yang memiliki mimpi dan harapan mendapat predikat *good governance*. Predikat tidak semata-mata didapat begitu saja melainkan perlu usaha maksimal untuk mencapainya. Terdapat fenomena-fenomena yang menyebabkan good governance sulit dicapai salah satunya adalah kemiskinan dan keterbelakangan, mudah terpecah belah serta tidak berfikir produktif. Fakta soal kemiskinan yang disebutkan diperkuat dari hasil penelitian lapangan Bappeda mengenai survei sosial ekonomi rumah tangga di beberapa kota / kabupaten di Indonesia salah satunya adalah kota Bandar Lampung yang menyatakan dari beberapa kecamatan dan kelurahan di kota Bandar Lampung terdapat kelurahan yang di kategorikan penduduk terpadat

dan terkumuh. Menghadapi permasalahan diatas dan untuk mencapai eksistensi pemerintah dalam memperbaiki dan membenahi tentu saja membutuhkan pemerintahan kelurahan yang tangguh baik di tingkat individu/sumber daya manusia, tingkat organisasi/lembaga dan tingkat sistem ketatalaksanaan agar pemerintahan kelurahan mampu memenuhi tuntutan masyarakat dan merespon masalah masalah warganya, pemerintah menjadi tanggap supaya masyarakat tidak merasa kecewa dan tidak meragukan integritas pemerintahan yang ada. Menghadapi beberapa permasalahan tersebut diatas diperlukan pengembangan kapasitas (*Capacity Building*). *Capacity building* kelembagaan pemerintah dapat diartikan sebagai upaya membangun organisasi, sistem-sistem, kemitraan, orang-orang dan proses-proses secara benar untuk menjalankan agenda atau rencana tertentu. Pengertian *capacity building* memberikan gambaran bahwasanya terdapat banyak hal yang harus diperhatikan dan dicermati secara jeli agar *capacity building* dapat membuahkan hasil nyata, bermanfaat, dan menimbulkan dampak positif.

Menurut Brown, pengembangan kapasitas merupakan suatu proses yang dapat meningkatkan kemampuan seseorang, organisasi atau sistem untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai. *Capacity building* lebih khusus dalam bidang pemerintahan dijelaskan Yeremias T. Keban bahwa bmerupakan serangkaian strategi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas dari kinerja pemerintahan, dengan memusatkan perhatian pada pengembangan dimensi, sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan atau lingkungan. *Capacity building* sebagai alat aksi untuk menuju ke dalam sistem pemerintahan yang baik sebenarnya berhubungan dengan upaya meminimalisir peran (*role*) dan cakupan pemerintahan (Soeprapto, 2006: 7).

Persoalan-persoalan yang diuraikan diatas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui upaya pemerintah kelurahan Teluk Betung sebagai ujung tombak pemerintahan dalam menanggulangi persoalan, menghilangkan predikat kumuh, mengurangi kepadatan penduduk serta mensejahterakan masyarakatnya melalui *capacity building* organisasi kelurahan yang meliputi pengembangan individu/SDM, pengembangan organisasi/lembaga, pengembangan sistem ketatalaksanaan dengan tujuan akhir tercapainya *good governance*.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu, Bagaimana *capacity building* organisasi di kelurahan Teluk Betung kecamatan Teluk Betung Selatan kota Bandar Lampung pada tingkatan individu/SDM, tingkatan organisasi/lembaga dan tingkatan sistem ketatalaksanaan. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menjelaskan pelaksanaan *capacity building* organisasi pada kelurahan Teluk Betung kecamatan Teluk Betung Selatan kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di kelurahan Teluk Betung kecamatan Teluk Betung Selatan kota Bandar Lampung dengan teknik pemilihan informan yang dilakukan secara purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

B. KERANGKA TEORITIS

Capacity Building

Merilee S. Grindle (1997:23) menyebutkan *capacity building* merupakan upaya yang ditunjukan untuk mengembangkan suatu strategi guna meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan responsivitas kinerja pemerintah. Efisiensi disini dalam hal waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk

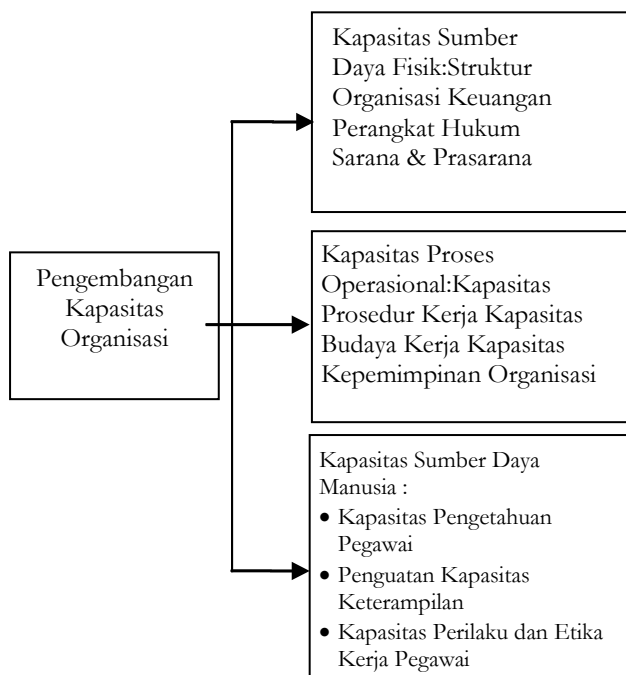
mencapai mencapai *outcome*, efisiensi berupa kepastian usaha yang dilakukan demi hasil yang diinginkan serta responsivitas bagaimana menyesuaikan antara kebutuhan dan kemampuan untuk maksud tersebut. Definisi lain tentang *capacity building* organisasi yang dikemukakan oleh Morisson (2001:42) yaitu melihat *capacity building* sebagai suatu proses untuk melaksanakan sesuatu, atau serangkaian gerakan, perubahan multi level di dalam individu, kelompok-kelompok, organisasi-organisasi dan sistem-sistem dalam rangka untuk memperkuat kemampuan penyesuaian individu dan organisasi sehingga dapat tanggap terhadap perubahan lingkungan yang ada.

Menurut Mowbray tingkatan *capacity building* terdiri dari:

1. Tingkatan dan dimensi Individu, adalah tingkatan dalam sistem yang paling kecil, dalam tingkatan ini. Aktivitas *capacity building* yang ditekankan ada aspek memberi pembelajaran kepada individu dalam rangka mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam ruang lingkup penciptaan peningkatan ketrampilan-ketrampilan dalam diri individu, penambahan pengetahuan dan teknologi yang berkembang saat ini, peningkatan tngkah laku untuk memberikan tauladan dan motivasi
2. Tingkatan dan dimensi pengembangan kapasitas pada kelembagaan atau organsasi terdiri dari atas sumber daya organisasi, budaya organisasi, ketatalaksanaan, struktur organisasi atau sistem pengambilan keputusan.
3. Tingkatan dan dimensi pengembangan kapasitas pada sistem merupakan tingkatan yang paling tinggi dimana seluruh komponen masuk didalamnya. Tingkatan sistem, seperti kerangka kerja yang berhubungan dengan pengaturan, kebijakan-kebijakan dan kondisi dasar yang mendukung pencapaian obyektivitas kebijakan tertentu.

Penjelasan Grindle, Momray dan Morisson sudah cukup jelas bahwa tingkaan dari *capacity bilding* terdiri atas pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi dan reformasi kelembagaan yang harus dilaksanakan secara berkesinambungan.

Pengembangan Kapasitas Organisasi



Berkaitan dengan pengembangan kapasitas organisasi, Leavit dalam Djatmiko (2004) mengemukakan bahwa pengembangan kapasitas organisasi yang menekankan pada pengembangan sumber daya fisik, pengembangan proses operasional dan pengembangan sumber daya manusia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam bagan dibawah ini:

Tingkatan Individu / SDM

Individu merupakan salah satu komponen yang penting dalam suatu organisasi mencapai tujuan dari organisasi. Pencapaian tersebut akan terpenuhi dengan adanya daya dukung dari tingkat pengetahuan tingkat keterampilan serta sikap dan perilaku kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai. Pengetahuan (Knowledge), Keterampilan (Skill), dan Sikap (Attitude).

Menurut Anelli Milen, pengertian mengenai karakteristik dari pengembangan kapasitas adalah sebuah proses peningkatan secara terus menerus (berkelanjutan) dari setiap individu, organisasi atau institusi, dan tidak hanya terjadi satu kali. Notoatmodjo (2007:140) Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya sehingga menghasilkan pengetahuan, adapun faktornya:

1. Sosial ekonomi : lingkungan sosial akan mendukung tingginya pengetahuan seseorang,
2. Kultur budaya : (budaya, agama) sangat berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan seseorang.
3. Pendidikan : semakin tinggi pendidikan maka ia akan mudah menerima hal-hal baru
4. Pengalaman : berkaitan dengan umur dan lama bekerja.

Menurut Robbins (2000), keterampilan dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

1. *Basic Literacy Skill*: Keahlian dasar yang sudah pasti harus dimiliki oleh setiap orang seperti membaca, menulis, berhitung serta mendengarkan.
2. *Technical Skill*: Keahlian secara teknis yang didapat melalui pembelajaran dalam bidang teknik seperti mengoperasikan komputer dan alat digital lainnya
3. *Interpersonal Skill*: Keahlian setiap orang dalam melakukan komunikasi satu sama lain
4. *Problem Solving*: Keahlian seseorang dalam memecahkan masalah dengan menggunakan logikanya.

Gibson (1994), menjelaskan sikap sebagai perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, obyek ataupun keadaan. Sikap lebih merupakan determinan perilaku sebab, sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi.

Menurut Sada dalam Aisyah Tyas Maharani (2000), adalah tindakan yang akan diambil karyawan dan segala sesuatu yang harus dilakukan karyawan tersebut yang hasilnya sebanding dengan usaha yang dilakukan.

Sikap kerja dapat diukur dengan:

a. Kerja ikhlas

Sikap kerja prestatif yang pertama adalah kerja ikhlas, maksud dari kerja ikhlas adalah bekerja dengan bersungguh-sungguh, semangat, dan tidak mengeluh sehingga dapat memperoleh hasil yang maksimal, kerja ikhlas juga dilandasi dengan hati yang tulus.

b. Kerja mawas terhadap emosional

Sikap kerja prestatif yang kedua adalah pengertian mawas terhadap emosional, maksud dari kerja mawas terhadap emosional adalah bekerja dengan sebaik-baiknya tanpa terpengaruhi oleh perasaan/emosional yang sedang melanda jiwanya. Dengan kata lain seorang pengusaha

atau pekerja harus dapat memisahkan urusan pribadi dengan urusan pekerjaannya, jangan sampai urusan pribadinya mengganggu pekerjaannya yang dapat berakibat tidak baik bagi perusahaan atau usaha yang dijalaninya.

c. Kerja cerdas

Setelah memahami kerja ikhlas dan mawas terhadap emosional, sikap kerja prestatif yang ketiga adalah kerja cerdas. Maksud dari kerja cerdas ini adalah bekerja pandai untuk memperhitungkan risiko (tidak mengabaikan risiko, dan memikirkan besar-kecilnya risiko yang akan didapat), mampu melihat dan memanfaatkan peluang yang ada, serta dapat mencari solusi ketika terjadi suatu masalah dalam pekerjaan atau usahanya.

d. Kerja keras

Sikap kerja prestatif yang ke-empat adalah kerja keras, maksud dari kerja keras adalah bekerja dengan bersungguh-sungguh, tidak mudah menyerah, tidak mengeluh, tidak membuang-buang waktu, dan memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya (efektif dan optimal).

e. Kerja tuntas

Maksud dari kerja tuntas ini adalah bekerja secara tuntas, tidak setengah-setengah, selain itu juga dalam bekerja mampu mengorganisasikan bagian usahanya secara terpadu dari awal sampai akhir untuk dapat memperoleh hasil yang baik.

Tingkatan Organisasi / Lembaga

Pengembangan kapasitas kelembagaan terdapat enam fokus yakni, struktur organisasi, mekanisme kerja, budaya organisasi, sistem anggaran/nilai, sarana prasarana dan prosedur kerja. Dalam penelitian ini peneliti hanya memfokuskan pada 3 (tiga) saja yaitu :

1. Struktur organisasi
2. Sistem anggaran
3. sarana prasarana

Robbins, (2007:6) yang mengatakan bahwa struktur organisasi bertujuan untuk menetapkan bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan.

AIDSTAR-Two. (2011)

1. Organisasi harus memiliki kebijakan yang jelas dan lengkap serta memiliki kearsipan yang baik.
2. Sistem perekrutan yang jelas
3. Adanya penilaian kinerja pegawai yang baik.

Peraturan Pemerintah No.52 Tahun 2012 tentang kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintah daerah Pasal 20 ayat 2 bahwa program dan kegiatan pemerintahan daerah dibebankan pada anggaran dan pendapatan belanja pemerintah daerah masing- masing.

Teori World Bank dalam Hania Rahma(2012) yang menekankan perhatian capacity bulding pada fokus lingkungan organisasi yang mengarah pada dukungan keuangan dan anggaran dalam merealisasi seluruh kegiatan dan kebutuhan organisasi.

Moenir (1992 : 119) sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Moenir juga membagi sarana dan prasarana menjadi 3 yakni:

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.

2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

Tingkatan Sistem / Ketatalaksanaan

Tingkatan sistem / ketatalaksanaan diukur dari kapasitas penerapan standar operasional operasi, kapasitas kepemimpinan dan kapasitas tupoksi unit kerja. Dalam penyelenggaraan tugas – tugas pemerintah daerah harus menyesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Salah satu hal yang mendukung proses *capacity building* organisasi berjalan dengan baik adalah dengan adanya kepemimpinan yang berjalan sesuai dengan visi dan misi awal yang diusung. Pemimpin memainkan peran yang penting dalam membantu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan yang telah disepakati bersama.

Keith Davis dalam Sinollah (2014) menyimpulkan, ada empat ciri atau sifat pemimpin yang dapat menyebabkan keberhasilan dalam memimpin, yaitu :

1. Intelegensia yang berarti, para pemimpin pada umumnya relatif lebih cerdas dari rata-rata pengikutnya
2. Mempunyai motivasi dan keinginan berprestasi dari dalam, artinya bahwa pemimpin umumnya mempunyai dorongan yang besar untuk dapat menyelesaikan sesuatu
3. Kematangan dan keluasan pandangan sosial, artinya bahwa secara emosi pemimpin pada umumnya selalu matang, sehingga mampu mengendalikan keadaan yang kritis. Mereka umumnya juga mempunyai keyakinan dan kepercayaan pada diri sendiri
4. Mempunyai kemampuan mengadakan hubungan antar manusia, artinya pemimpin itu tahu bahwa untuk mencapai sesuatu mereka amat tergantung dengan orang lain, oleh sebab itu mereka selalu ingin dapat mengerti dengan orang lain. Mereka berorientasi kepada bawahan.

Tugas Pokok dan fungsi merupakan salah satu faktor pendukung proses *capacity buiding* organisasi agar berjalan dengan baik adalah dengan adanya pembagian tugas yang jelas tertata dan tersusun mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kelurahan Teluk Betung adalah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung

Organisasi

Terdapat beberapa teori dan perspektif mengenai organisasi, ada yang cocok satu sama lain, dan ada pula yang berbeda. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, dipimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-parasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi

Pengertian organisasi publik menurut Nutt dan Backof (1992:25) dalam Kusdi (2009) istilah publik berasal dari bahasa latin "*of people*" (yang berkenaan dengan masyarakat). Sasaran organisasi publik ditujukan kepada masyarakat umum. Organisasi publik adalah tipe organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya.

pendapat Robbins(2007) sebagai berikut : "Perubahan organisasi adalah membuat sesuatu menjadi lain, akan tetapi pemahaman demikian tidak dapat diterima karena perubahan mesti mempunyai tujuan, yaitu terjadi perbaikan atau peningkatan (*improvement*) kinerja organisasi yang tidak sekedar melakukan perubahan tetapi juga menghasilkan perbaikan."

Pengertian perubahan yang mengandung makna ke arah pencapaian tujuan dikemukakan oleh Wood et.al (2001) berikut : "...bahwa perubahan merupakan upaya terencana, sistematis dan terkendali untuk mengubah lebih dari satu aspek organisasi yakni: (1) tugas, (2) struktur, (3) teknologi, (4) cara berpikir anggota organisasi agar efektif mencapai tujuan organisasi."

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara administratif kelurahan Teluk Betung termasuk salah satu kelurahan dari 6 kelurahan yang ada di kecamatan Teluk Betung Selatan, sedangkan kelurahan lainnya adalah kelurahan Talang, kelurahan Sumur Putri, kelurahan Gunung Mas, kelurahan Pesawahan dan terakhir kelurahan Gedong Pekuon. Kelurahan Teluk Betung memiliki luas 18,5 ha, 13,5 ha terdiri dari pemukiman, 5 ha untuk perkantoran dan letak kantor kelurahan Teluk Betung berada di jalan Ikan Layur No.107 C Rt.14 Lk.II kelurahan Teluk Betung kecamatan Teluk Betung Selatan Kota Bandar Lampung. Demografi kependudukan kelurahan Teluk Betung adalah jumlah keseluruhan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 994 yang terdiri dari 2151 untuk berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 2107 untuk berjenis perempuan dengan tersebar dilingkungan I dan II. Kelurahan Teluk Betung memiliki visi "terwujudnya pelayanan prima masyarakat melalui peningkatan kinerja aparatur kelurahan (*good Government*)" dan misi dari kelurahan Teluk Betung sesuai peraturan pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 1 yaitu "Terciptanya tertib administrasi Pelayanan, terciptanya Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan berkualitas, terciptanya profesionalisme aparatur yang berjiwa melayani bukan untuk melayani". Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) Kelurahan Teluk Betung adalah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung. Kelurahan Teluk Betung dipimpin oleh seorang lurah yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada camat Teluk Betung Selatan. Struktur organisasi kelurahan Teluk Betung sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2008.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara umum *capacity building* organisasi difokuskan pada tingkatan individu/sumber daya manusia, tingkatan organisasi/lembaga dan tingkatan sistem ketatalaksanaan di kelurahan Teluk Betung kecamatan Teluk Betung Selatan kota Bandar Lampung dapat dikatakan kurang baik.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kapasitas Sumber Daya Manusia

Dalam hal pengembangan pengetahuan pemahaman tentang cakupan tugas/pekerjaan, prosedur pelaksanaan tugas/pekerjaan, tantangan dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan terhadap cara

pelaksanaan tugas/pekerjaan serta penghayatan terhadap tanggungjawab tugas/pekerjaan pada pegawai teluk betung dalam pelaksanaannya sudah ada hanya saja pemahaman tidak berlaku pada keseluruhan pegawai akan tetapi beberapa orang saja, untuk pemahaman tentang tantangan dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan, kesesuaian variasi pengetahuan yang dimiliki, dengan pengetahuan dalam pelaksanaan tugas kenyataannya tidak ada. Begitu juga data yang peneliti dapat dari penelitian mengenai pengembangan keterampilan, hasil secara real dilapangan bahwa tidak ada kemampuan menentukan cara menyelesaikan tugas/pekerjaan, menentukan prosedur terbaik dalam melaksanakan tugas/pekerjaan. Penyelesaian tugas terfokus pada hasil yaitu tugas terselesaikan walaupun tidak menggunakan prosedur dengan benar. Selain itu dikelurahan teluk etung elum ada pelatihan-pelatihan untuk menamah pengetahuan dan keterampilan yang ada misalnya pelatihan keterampilan komputer, pelatihan keterampilan pembukuan kantor, pelatihan keterampilan kearsipan, pelatihan keterampilan pembukuan keuangan, seminar merubah sikap / meanset kerja, pelatihan keterampilan pelaksanaan role tupoksi perbidang. Untuk sikap dan prilaku kerja tidak ada pengawasan ketat, kurangnya inisiatif kerja, kurangnya motivasi, dan kurangnya demokratis dalam bekerja. Tingkat disiplin kerja yang kurang walaupun sudah terdapat peraturan pemerintah yang mengatur disiplin pegawai. Hanya saja untuk ramah tamah, komunikasi, kesopanan serta penyelesaian tugas sudah sangat baik.

2. Tingkatan Organisasi/Lembaga

Capacity building organisasi kelurahan Teluk Betung yang difokuskan pada tingkatan organisasi/lembaga adalah dengan kapasitas struktur organisasi, kapasitas anggaran, kapasitas sarana dan prasarana kerja. Capacity dilevel ini secara menyeluruh dikatakan cukup baik. Struktur organisasi dikelurahan Teluk Betung dikatakan cukup baik karena sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2008 sayangnya formalisasi, rentang kendali, rantai komando dan spesialisasi tidak erjalan seagaimana mestinya. Kapasitas anggaran kelurahan Teluk Betung dipandang cukup baik walaupun pendistribusian dana anggaran operasional tidak sepenuhnya tepat sasaran. Sarana dan prasarana juga dinilai kurang baik ini disebabkan fasilitas fisik kantor yang tidak memadai sempit, posisi terpojok, sembunyi, aula dan ruang kerja yang kecil juga sarana komputer dan printer hanya 1 set. Fasilitas kebersihan kelurahan seperti kendaraan pengangkut sampah dalam kondisi kurang baik,

3. Tingkat Sistem Ketatalaksanaan

Capacity building organisasi kelurahan Teluk Betung yang difokuskan pada tingkatan sistem ketatalaksanaan dibagi 3 yaitu kebijakan menyangkut penerapan standar prosedur operasi, kebijakan kepemimpinan, kebijakan menyangkut tupoksi unit kerja secara keseluruhan dikatakan cukup baik. Pegawai kelurahan Teluk Betung dalam melaksanakan pelayanan kurang menerapkan SOP seperti persyaratan, prosedur yang sering diaaikan. Untuk waktu pelaksanaan tidak memiliki penetapan waktu penyelesaian.egitu juga dengan tarif pelayanan tidak ada hanya saja terkadang masih mengharapkan pamrih serta cara kerja sering kali menunda pekerjaan dengan alasan urusan diluar kantor sehingga pekerjaan dinomer duakan. kapasitas kepemimpinan lurah dikatakan baik, kemudian untuk kapasitas tupoksi juga dinilai baik secara keseluruhan karena tupoksi dikerjakan dengan baik jika diliat dari hasil, karena pekerjaan di kantor kelurahan Teluk Betung hampir tidak pernah tidak dilaksanakan hanya saja pekerjaan tidak dilaksanakan oleh pejabat yang mengemban tetapi tertutupi oleh kawan kerja lainnya yang bersedia menyelesaikan.

Saran-Saran

Dari hasil penelitian, ada beberapa hal yang perlu dibenahi dan diperbaiki dalam hal :

1. Peningkatan dan perbaikan upaya-upaya *capacity building* organisasi kelurahan Teluk Betung pada tingkatan individu/SDM lebih ditingkatkan lagi, seperti peningkatan pengetahuan dan

- keterampilan pegawai yaitu perlu adanya pengadaan seminar, studi banding atau pelatihan-pelatihan penunjang, pelatihan jabatan dan lainnya serta upaya merubah mindset kerja serta sikap pegawai terhadap tanggung jawab pekerjaan, suasana kekeluargaan dan gotong royong bersikap ikhlas dalam melaksanakan tugas tanpa terfokus pada uang.
2. Peningkatan dan perbaikan upaya-upaya *capacity building* organisasi kelurahan Teluk Betung pada tingkatan organisasi/struktur yaitu peningkatan penyediaan kelengkapan sarana dan prasarana seperti penyediaan laptop, internet. Perbaikan kantor terutama ruang kerja, letak dan posisi gedung kantor serta lingkungan kerja yang dibuat lebih nyaman, indah dan aman.
 3. Peningkatan dan perbaikan upaya-upaya *capacity building* organisasi kelurahan Teluk Betung pada tingkatan sistem/ketatalaksanaan yaitu kebijakan pembagian kerja dan penempatan pegawai yang hendaknya disesuaikan dengan latar belakang pendidikan serta kemampuan dan kebutuhan, penambahan personil pegawai di setiap bidang yang dirasakan masih banyak kosong, penegasan sistem kerja dan pembagian kerja yang agar tidak ambigu di setiap bidang, serta penerapan sistem penerapan standar operasi prosedur sesuai jalur serta kebijakan – kebijakan lainnya yang dianggap perlu untuk perbaikan sistem di kelurahan.

REFERENSI

- A.S, Moenir., 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta:Bumi Aksara.
- AIDSTAR-Two. 2011. Organizational capacity Building Framework: A Foundation for Stronger, More Sustainable HIV/AIDS Program Organization & Networks. Management Science for Health, Washington (DC), Hal. 7
- Brown, Lisanne, et. Al, 2001. Measuring Capacity Building, Carolina population Center, University of North Carolina, Chapel Hill. Hal. 8
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. 1994. Organisasi dan Manajemen. Perilaku, Struktur, Proses. Edisi keempat. Jakarta: Erlangga
- Grindle, M.S. 1997. Getting Good Government Capacity Building In The Public Sector Of Developing Countries, Boston, MA : Harvard Institute for International Development
- Jusuf Irianto, Manajemen SDM Berbasis Kompetensi untuk Aparat Birokrasi. Kalamsasi. Vol. I, No. 2, Jurnal Ilmu Administrasi Negara. FISIP. Unv. Muhammadiyah. Sidoarjo. Hal. 167
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta : Salemba Humanika
- Mowbray, M. (2005). Community Capacity Building or State Opportunism?. Community Development Journal, 40(3), 255–264.
- Notoatmodjo, S. 2007. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta : Rineka Cipta
- Robbins. 2000. Keterampilan Dasar. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Robbins dan Judge. 2007. Perilaku Organisasi, Jilid 2. Jakarta : Salemba Empat
- Soeprapto, Riyadi. 2006. Banking Assets and Liability Management. Edisi Ketiga. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta .
- Tambunan, Rudi M. 2008. Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta: Maiestas Publishing.

Wood, Jack, Joseph Wallace & Rachid M. Zeffane, 2001, *Organizational Behaviour : A Global Perspective*, Second Edition, Australia, John Wiley and Sons

Sumber lain

Peraturan Pemerintah No.52 Tahun 2012 Tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah

Peraturan daerah Kota Bandar Lampung nomor 05 tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung

<https://bandarlampungkota.bps.go.id/>

<https://m.tempo.co>,2016

<http://documents.worldbank.org/curated/en/528771468044379894/pdf/771340WP0REPLA00Box377289B00PUBLIC0.pdf>

http://www.academia.edu/18748505/Pengertian_sarana_dan_prasarna_Menurut_Kamus_Besar_Bahasa_Indonesia

https://www.researchgate.net/publication/265161236_Pengaruh_Gaya_Kepemimpinan_Situasional_Terhadap_Motivasi_Kerja_Karyawan_Cv_Duta_Bangsa_Pasuruan