



Pelatihan *Capacity Building*

**Fitri Yani*¹, Rizaldi Putra², Intan Purnama³, Suharti⁴, Maulana Rezfajri⁵,
Bord Nandre Aprila⁶, Hidayat Saputra⁷, Ermina⁸**

^{1,2,3,4,5,6,7,8} Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia

*e-mail: fitri.yani@lecturer.pelitaindonesia.ac.id¹

Abstract

Capacity Building is very important in this era of digital transformation. Capacity Building includes improving the skills, knowledge and capabilities of individuals, organizations and communities in order to adopt and make the most of digital technology. Until now, no coaching activities have been carried out in the form of increasing the capacity and skills of service officer resources. So the Riau Province Regional Revenue Agency (Bapenda) carried out Capacity Building Training activities aimed at Riau Province Bapenda's social security service officers. Through this training participants were taught how to provide excellent service, capacity building, and skilled in communication.

Keywords: *capacity building, excellent service, presenter*

Abstrak

Capacity Building menjadi sangat penting pada era transformasi digital ini. *Capacity Building* mencakup peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan kapabilitas individu, organisasi, dan masyarakat agar dapat mengadopsi dan memanfaatkan teknologi digital dengan maksimal. Hingga saat ini belum pernah dilakukan kegiatan pembinaan dalam bentuk peningkatan kapasitas dan keterampilan sumber daya petugas pelayanan. Sehingga Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau melaksanakan kegiatan Pelatihan *Capacity Building* yang ditujukan untuk petugas pelayanan kesamsatan Bapenda Provinsi Riau. Melalui pelatihan ini peserta diajarkan bagaimana cara memberikan pelayanan prima, pembangunan kapasitas, dan terampil dalam berkomunikasi.

Kata kunci: pengembangan kapasitas, pelayanan prima, presenter

1. PENDAHULUAN

Sebuah organisasi harus dapat berkembang dan terus beradaptasi dengan perubahan lingkungan organisasi. Saat ini organisasi dihadapkan dengan era transformasi digital dimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat mengubah secara fundamental cara bisnis, pemerintahan, dan masyarakat beroperasi. Transformasi ini melibatkan penerapan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, inovasi, dan kualitas hidup.

Transformasi digital juga terjadi di pemerintahan dalam hal pelayanan publik di Indonesia yang merupakan salah satu upaya strategis untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Proses transformasi ini diharapkan mampu menghadirkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. (Nurlaila et al., 2024).

Capacity building atau pengembangan kapasitas menjadi sangat penting pada era transformasi digital ini. *Capacity building* mencakup peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan kapabilitas individu, organisasi, dan masyarakat agar dapat mengadopsi dan memanfaatkan teknologi digital dengan maksimal. *Capacity building* tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga pemahaman



tentang dampak sosial, etika digital, dan kesiapan mental untuk menghadapi perubahan yang cepat.

Secara umum, *capacity building* dapat diartikan sebagai proses meningkatkan kemampuan pengetahuan dan keterampilan (*skills*), sikap (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*) dari Sumber Daya Manusia (SDM). Pembentukan dan pengembangan kapasitas merupakan suatu proses yang dilaksanakan pada tiga level/tingkatan, yaitu individu, kelompok dan institusi atau organisasi, dan bertujuan untuk menjamin kesinambungan organisasi melalui pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. (Muharrir Mukhlis, 2023).

Hingga saat ini belum pernah dilakukan kegiatan pembinaan dalam bentuk peningkatan kapasitas dan keterampilan sumber daya petugas pelayanan. Sehingga Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau melaksanakan kegiatan pelatihan *capacity building* yang ditujukan untuk petugas pelayanan kesamsatan Bapenda Provinsi Riau.

Untuk itu pengabdian ini perlu dilakukan sehingga diharapkan dengan adanya kegiatan pelatihan *capacity building* ini pimpinan, kepala bidang, kepala seksi dan staff Bapenda Provinsi Riau mampu meningkatkan kemampuan pengetahuan dan keterampilan (*skills*), sikap (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*), serta meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan masalah (*problem solving*) dan pengambilan keputusan (*decision making*) secara cepat dan tepat didasarkan pada kecakapan dalam mengidentifikasi Key Problem.

2. METODE

Kegiatan pelatihan *capacity building* ini termasuk kedalam kategori Profesional SDM yang dilaksanakan pada hari Jumat, 19 April 2024 di Hotel Grand Zuri Pekanbaru, Provinsi Riau dengan tema Peningkatan Kapasitas Dan Keterampilan Sumber Daya Petugas Pelayanan Publik Di UPT Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (*excellent service*). Kegiatan ini ditujukan untuk petugas pelayanan kesamsatan Bapenda Provinsi Riau.

Ada beberapa materi yang disampaikan dalam kegiatan ini, yang pertama yaitu materi pelayanan prima, *capacity building*, dan presenter. Ada beberapa tahapan yang disusun dalam kegiatan ini, tahap pertama pembukaan pelatihan, tahap kedua pencairan suasana, tahap ketiga pembahasan materi pelatihan, tahap keempat diskusi materi pelatihan dan tahap kelima simulasi.

Tahap pertama yaitu pembukaan pelatihan. Pembukaan pelatihan ini perlu dilakukan untuk memastikan awal suatu pelatihan bisa terlaksana dengan baik. Ibarat sajian hidangan, peserta akan menilai suatu pelatihan dari hidangan pembukanya. Pada tahap ini pembawa acara akan membuka acara secara resmi pelatihan. Membawa *state of mind* peserta ke situasi pelatihan yang menyenangkan dan membangkitkan rasa ingin tahu. Mendorong peserta kepada komitmen berlatih dengan menunjukkan manfaat pelatihan baik bagi kepentingan instansi maupun kepentingan pribadi.

Tahap kedua yaitu pencairan suasana. Pencairan suasana (*ice breaking*) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencairkan suasana tegang atau kaku, menciptakan suasana yang lebih mengasyikan, dan menghilangkan kejenuhan. Pencairan suasana perlu dilakukan karena adanya keterbatasan daya tahan setiap orang dalam konsentrasi menyerap informasi. Selain itu, perlu



adanya keterlibatan antara peserta dalam pelatihan agar muncul rasa kebersamaan dalam pelatihan tersebut.

Tahap ketiga yaitu pembahasan materi yang merupakan tahap dimana pembicara pelatihan menjelaskan dan memaparkan tentang materi pelayanan prima. Tahap ini bertujuan agar para peserta pelatihan yang mengikuti kegiatan dapat memahami prinsip-prinsip dasar pelayanan prima, menciptakan gairah kerja bagi setiap petugas pelayanan kesamsatan sehingga produktivitas kerja meningkat, meningkatkan kemampuan *public speaking*, meningkatkan keterampilan kerjasama dan kolaborasi di antara petugas pelaksana.

Tahap keempat yaitu diskusi. Tahap diskusi dilaksanakan setelah pembahasan materi selesai. Pada tahap ini diharapkan dapat memotivasi para peserta pelatihan untuk berani berbicara dan menanyakan apa yang tidak dimengerti, membuat peserta pelatihan paham secara terinci mengenai materi yang disampaikan, dan peserta pelatihan dapat memecahkan permasalahan yang dihadapinya dengan baik dan benar.

Tahap kelima yaitu simulasi. Simulasi pelatihan dilakukan oleh para peserta. Simulasi ini digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan yang masih ada, apakah sudah dirumuskan dengan jelas dan tepat, mengetahui efisiensi waktu belajar pada tiap-tiap sesi, alur pelatihan, kesesuaian pemahaman peserta terhadap tujuan dari tiap-tiap sesi dan penggunaannya, efektivitas modul dalam membantu peserta untuk mencapai kompetensi yang harus dimiliki dan mengenai program pelatihan secara keseluruhan dari peserta pelatihan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pelatihan *Capacity Building* Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau ini dilaksanakan pada hari Jumat, 19 April 2024 di Hotel Grand Zuri Pekanbaru, Provinsi Riau. Kegiatan pelatihan dimulai pada pukul 12.00 WIB – 21.30 WIB dengan tema Peningkatan Kapasitas Dan Keterampilan Sumber Daya Petugas Pelayanan Publik Di UPT Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. Kegiatan pelatihan berlangsung dengan baik dan para peserta sangat antusias dalam mengikuti kegiatan pelatihan.



Gambar 1. Kegiatan pelatihan *Capacity Building*

Ada beberapa materi yang disampaikan dalam kegiatan pelatihan yang diberikan oleh training & consulting Bapak Dr. Rizaldi Putra MBA, yang pertama yaitu materi pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna layanan, sehingga dengan pelayanan tersebut kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan dapat terpenuhi dengan optimal serta dapat menimbulkan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan. (Hapsari et al., 2018).

Fakta dilapangan diakui relatif masih banyak petugas-petugas layanan kesamsatan yang belum memahami dan menerapkan prinsip-prinsip dasar pelayanan prima. Sehingga pada materi pelatihan juga disampaikan prinsip-prinsip dasar dan karakteristik kualitas dari pelayanan prima yaitu penampilan, kesopanan dan keramahan, kesediaan melayani, pengetahuan dan keahlian, tepat waktu dan pemenuhan janji, kejujuran dan kepercayaan, efisien, kepastian hukum, keterbukaan, dan biaya.

Manfaat pelayanan prima adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan, sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan, meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk melaksanakan tugas jabatan secara professional dengan dilandasi kepribadian dan etika sesuai dengan kebutuhan instansi.

Materi yang kedua yaitu *capacity building*. Dari materi ini diharapkan peserta dapat memahami tentang bagaimana cara menciptakan gairah kerja dan produktivitas kerja dan meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan masalah (*problem solving*), dan pengambilan keputusan (*decision making*), secara cepat dan tepat didasarkan pada kecakapan dalam mengidentifikasi "key problem".

Materi yang ketiga yaitu presenter. Dari materi ini diharapkan peserta terampil dalam berkomunikasi sehingga diharapkan peserta akan memiliki

kemampuan *public speaking* yang baik, sehingga dapat menginspirasi, memengaruhi, dan menyampaikan pesan dengan jelas kepada masyarakat. Materi ini juga membahas kemampuan bekerjasama dan berkolaborasi diantara karyawan, meningkatkan motivasi dan semangat kerja, serta mengidentivikasi potensi kepemimpinan dan kemampuan individu.



Gambar 2. Pembahasan materi Pelatihan



Gambar 3. Para Peserta Pelatihan bersama Pembicara Pelatihan

4. KESIMPULAN

Pada era transformasi digital dimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat mengubah secara fundamental cara pemerintahan



beroperasi. Khususnya dalam hal pelayanan publik yang merupakan salah satu upaya strategis untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Proses transformasi ini diharapkan mampu menghadirkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan panitia yang telah berhasil menyelenggarakan kegiatan Pelatihan *Capacity Building* pada Petugas Pelayanan Publik Di UPT, serta terima kasih juga disampaikan kepada tim pengabdian masyarakat Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia yang telah mendampingi selama kegiatan ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Hapsari, I. R. D., Santoso, D., & Sutaryadi. (2018). Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(4), 24–33.
- Muharrir Mukhlis. (2023). *MENGENAL PELATIHAN CAPACITY BUILDING*. <https://bpsdm.sulselprov.go.id/informasi/detail/mengenal-pelatihan-capacity-building>
- Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Bima, S. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima Zuriatin Zuriatin STKIP Taman Siswa Bima. *Public Service And Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>