

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan proses penerapan pengembangan kapasitas (*capacity building*) organisasi dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya khususnya pada tingkatan individu dan tingkatan organisasi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive*. Sementara, teknik pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari wawancara mendalam, observasi langsung dan pemanfaatan dokumen tertulis. Teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Sementara, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pengembangan kapasitas (*capacity building*) organisasi pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya belum optimal. Hal tersebut terlihat pada aspek struktur organisasi yang kurang efektif karena proses koordinasinya tidak berjalan lancar, sehingga pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai tidak maksimal. Selanjutnya pada aspek sistem kepegawaian, terjadi kekurangan pegawai karena tidak adanya strategi perencanaan yang jelas dan nyata sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan terhambat.

Kata kunci : Pengembangan Kapasitas, Pelayanan Kesehatan