

## ABSTRAK

Kompetensi pegawai sangat penting dalam proses pelayanan sebab kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta yang di dukung oleh sikap kerja dan penerapannya dalam melaksanakan tugas ditempat kerjanya, maka dari itu penelitian ini memiliki latar belakang mengenai kompetensi pegawai pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk medeskripsikan kompetensi pegawai pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung serta untuk mendeskripsikan faktor penghambat dan upaya pelaksanaan peningkatan kompetensi pegawai pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi teknik.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilaksanakan dengan menggunakan enam dimensi tentang konsep kompetensi menurut Gordon dalam Sutrisno (2020:204), maka hasil penelitian ini dapat dikatakan dari segi kompetensi pegawai pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung belum berjalan secara optimal. Masih terdapatnya hambatan seperti masih kekurangan pegawai dalam proses pelayanan terhadap masyarakat, masih kurangnya atau belum efektifnya berbagai program pelatihan ataupun bimbingan teknis yang menyakut peningkatan kompetensi pegawainya dalam khususnya bidang pelayanan serta dari segi sumber daya manusia secara global dilihat dari Kantor Kecamatan masih adanya para pegawai yang belum bisa melaksanakan pelayanan ataupun tugasnya secara maksimal masih adanya yang harus dibenahi dan ditingkatkan dalam kompetensi pegawainya.

**Kata Kunci : Kompetensi Pegawai, Pelayanan E-KTP**

## **ABSTRACT**

*Employee competence is very important in the service process because competence is an ability that is based on skills and knowledge and which is supported by work attitudes and their application in carrying out tasks at work, therefore this research has a background regarding the competence of E-KTP service employees in the Office Bojongloa Kaler District, Bandung City.*

*This study aims to describe the competence of E-KTP service employees in the Bojongloa Kaler District Office, Bandung City and to describe the inhibiting factors and efforts to implement efforts to increase the competency of E-KTP service employees in the Bojongloa Kaler District Office, Bandung City. The method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach, while the data collection techniques used include observation, interviews, and documentation. Checking the validity of the research data uses technical triangulation.*

*Based on the results of the analysis that has been carried out using six dimensions regarding the concept of competence according to Gordon in Sutrisno (2020: 204), the results of this study can be said in terms of the competency of the E-KTP service employees at the Bojongloa Kaler District Office, Bandung City, it has not run optimally. There are still obstacles such as the lack of staff in the process of serving the community, the lack or ineffectiveness of various training programs or technical guidance concerning increasing the competence of its employees in particular in the field of service and in terms of human resources globally, seen from the District Office, there are still employees who have not been able to carry out their services or duties to the fullest, there are still things that must be improved and improved in the competence of their employees.*

**Keywords: Employee Competency, E-KTP Services**

## **RINGKESAN**

*Kompeténsi pagawé penting pisan dina prosés palayanan sabab kompeténsi mangrupa kamampuh anu didasaran ku kaparigelan jeung pangaweruh anu dirojong ku sikep gawé katut larapna dina ngalaksanakeun pancén di pagawéan, ku kituna ieu panalungtikan miboga kasang tukang ngeunaan kompeténsi E-Karyawan jasa KTP di Kantor Bojongloa Kacamatan Kaler Kota Bandung.*

*Ulikan ieu miboga tujuan pikeun ngadéskripsikeun kompeténsi pagawé layanan E-KTP di Kantor Kacamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung sarta ngadéskripsikeun faktor-faktor anu ngahambat jeung usaha ngalaksanakeun usaha pikeun ngaronjatkeun kompeténsi pagawé layanan E-KTP di Kantor Kacamatan Bojongloa Kaler. Kota Bandung. Méthode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta méthode panalungtikan déskriptif kalawan pendekatan kualitatif, sedengkeun téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun ngawengku observasi, wawancara, jeung dokuméntasi. Mariksa validitas data panalungtikan ngagunakeun triangulasi teknis.*

*Dumasar kana hasil analisis anu geus dilaksanakeun ngagunakeun genep diménsi ngeunaan konsép kompeténsi nurutkeun Gordon dina Sutrisno (2020: 204), hasil tina ieu panalungtikan bisa disebutkeun tina segi kompeténsi layanan E-KTP. pagawé di Kantor Kacamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung, tacan jalan sacara optimal. Masih aya kendala sapertos kurangna staf dina prosés ngalayanan masarakat, kurangna atanapi henteu efektifna rupa-rupa program pelatihan atanapi bimbingan teknis ngeunaan ningkatkeun kompeténsi karyawanna khususna dina widang palayanan ogé tina segi manusa. Ditilik tina Dinas Kacamatan, masih kénéh aya padamel anu tacan mampuh ngalaksanakeun palayanan atawa pancén kalawan sagemblengna, masih kénéh aya hal anu kudu dironjatkeun jeung dironjatkeun dina kompeténsi pagawéna.*

***Kata Konci: Kompeténsi Pagawé, Pelayanan E-KTP***