

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan beberapa kumpulan dari berbagai penjelasan teori-teori yang mengenai berbagai ilmu pengetahuan yang merujuk dalam proses pelaksanaan penelitian maupun dalam pembuatan karya tulis ilmiah. Sebab oleh karena itu kajian pustaka sangat penting untuk proses penelitian maupun karya tulis ilmiah di karenakan dalam kajian pustaka memuat berbagai landasan teori untuk menjawab serta menemukan berbagai solusi dari sebuah topik permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut, maka dari itu dalam kajian pustaka wajib di tulis di dalam penelitian yaitu untuk bisa lebih menunjang ketajaman pembedahan kajian-kajian teori yang menyakut hal permasalahan dalam proses penelitian tersebut atau karya tulis tersebut, karena kalau tidak ada kajian pustaka dalam proses penelitian maupun karya tulis bisa melenceng dari topik permasalahan yang sedang di bahas..

Oleh karena itu dalam kajian pustaka sebagai pembanding dalam menemukan perbedaan dari seluruh penelitian atau karya tulis ilmiah yang sedang peneliti teliti lebih dalam yang pada intinya dalam kajian pustaka yaitu suatu kumpulan teori yang dipilih sebagai referensi, literatur serta dasar dalam sebuah penelitian dari berbagai sumber yang berhubungan dengan topik permasalahan yang sedang diteliti agar lebih terfokus dan terperinci sehingga hasil penelitian bisa menjadi maksimal dalam pelaksanaanya.

2.1.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang digunakan peneliti bertujuan sebagai acuan dasar dalam penyusunan penelitian dan bahan perbandingan. Tujuannya agar dapat mengetahui hasil penelitian yang sejenis oleh peneliti terdahulu untuk menjadi gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu guna mendukung penelitian peneliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan :

1. Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima.

Pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan bagi setiap orang, tetapi hingga saat ini harapan untuk mendapatkan layanan yang berkualitas masih dihadapkan oleh pilihan yang sulit, karena harus disertai balas jasa. Adapun rumusan masalah, Bagaimana kantor camat mengembangkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang baik di kantor Camat Sape Kabupaten Bima, Apa faktor penghambat pengembangan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik kantor Camat Sape Kabupaten Bima. Tujuan dalam penulisan ini Untuk mengetahui bagaimana Kantor camat mengembangkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan publik di kantor Camat Sape Kabupaten Bima. Metode Penelitian kualitatif dalam pengumpulan data Wawancara, Observasi, Dokumentasi dan Kepustakaan. Metode Analisis Data dengan Pengumpulan data pada analisis model pertama Primer dan sekunder,

Reduksi data, Penyajian data, Penarikan Kesimpulan. Hasil Penelitian ini Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan upaya pengembangan kompetensi pegawai di wilayah pemerintahan Kecamatan Sape yakni keterbatasan dana, karena dibutuhkan dana yang besar untuk melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan teknis dimaksud. Kesimpulan dan yang menjadi saran Pemerintah Kabupaten Bima perlu menempatkan pegawai pada jabatan tertentu sesuai dengan latar belakang/spesialisasi pendidikan serta keahlian yang dimiliki oleh ASN khususnya di wilayah Kecamatan Sape.

Kata kunci : Pengembangan Kompetensi, Pegawai, Pelayanan Publik.

2. Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Dinas Pariwisata Kabupaten Baru Provinsi Sulawesi Selatan.

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kabupaten Barru merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan yang memiliki banyak potensi wisata baik wisata alam maupun sejarah yang dapat dikembangkan serta dapat memberi dampak positif bagi pembangunan dan pendapatan daerah. Keterbatasan aparatur yang memiliki kompetensi dan ilmu kepariwisataan berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan di Kabupaten Barru. Maka dari itu dibutuhkan aparatur yang mempunyai kompetensi yang baik untuk mengelola dan mengembangkan sektor pariwisata di Kabupaten Barru. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengembangan kompetensi aparatur sipil negara di Dinas Pariwisata Kabupaten Barru. Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deksriptif dengan pendekatan induktif

dimana menggunakan teori pengembangan kompetensi menurut Hasibuan untuk mengukur pengembangan kompetensi melalui pendidikan, pelatihan dan mutasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil/Temuan: Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa pelaksanaan pengembangan kompetensi aparatur sipil Negara di dinas pariwisata Kabupaten Barru belum berjalan dengan baik. hal ini dikarenakan adanya hambatan pada kurangnya motivasi pegawai untuk mengikuti kegiatan pengembangan sehingga tidak ada peningkatan terhadap kualitasnya, kemudian faktor usia yang membuat aparatur merasa malas untuk mengembangkan kompetensinya serta adanya pengaruh lain seperti faktor kedekatan dengan pimpinan.

Kesimpulan: Upaya yang dilakukan Dinas Pariwisata Kabupaten Barru untuk menghadapi masalah tersebut adalah memberikan motivasi kepada pegawai dan melakukan kerjasama dengan pihak lain, peningkatan pemberian kesempatan bagi semua pegawai untuk memperoleh program pengembangan pegawai untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan dan pelatihan, Meningkatkan program pengembangan kompetensi melalui sistem modern serta menyederhanakan syarat untuk berpartisipasi dalam program pengembangan kompetensi sehingga meningkatkan motivasi aparatur untuk berpartisipasi dalam pengembangan kompetensi dan Perlu mengembangkan sistem merit serta meningkatkan program pengembangan kompetensi untuk meningkatkan kualitas

pengembangan kompetensi aparatur di Dinas Pariwisata Kabupaten Barru agar banyak pilihan dalam pengembangan kompetensi aparatur yang akan dilakukan.

3. Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Tanggamus.

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana kompetensi pegawai dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua dan mengetahui pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Tanggamus. Metode penelitian menggunakan analisis kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis kualitatif didapatkan hasil penelitian bahwa kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua belum maksimal dikarenakan pengetahuan dan kemampuan pegawai yang masih kurang dilakukan seperti pegawai dalam memberikan informasi sangat minim, pegawai dalam memberikan pelayanan mengenai berkas dan persyaratan sangat lambat dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua kurang memadai dikarenakan tidak didukung fasilitas yang ada sehingga pelayanan yang dirasakan masih kurang nyaman seperti kondisi ruang tunggu yang sempit, tempat parkir yang tidak ada atapnya serta kursi tunggu yang tidak terawat.

Kata Kunci: kompetensi, pelayanan, pajak kendaraan bermotor

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1.	Abdul Muhaimin (2022)	Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sape Kabupaten Bima	Teori pengembangan kompetensi menurut Hasibuan	Pendekatan kualitatif	Metode yang digunakan deksriptif dengan pendekatan induktif dengan cara Wawancara, Observasi, Dokumentasi dan Kepustakaa n.	Teknik analisis data dengan Pengumpulan data pada analisis model pertama Primer dan sekunder, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan Kesimpulan
2.	Muhammad Asmi Febryan (2021)	Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Dinas Pariwisata Kabupaten Baru Provinsi Sulawesi Selatan	Teori pengembangan kompetensi menurut Hasibuan	Pendekatan Kualitatif	Metode yang digunakan deksriptif dengan pendekatan induktif dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dan melakukan analisis data	Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3.	Henni Kusumastui (2019)	Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Tenggarus	Teori kompetensi Menurut Ningsih (2015:5)	Pendekatan kualitatif	Metode yang digunakan deskriptif dengan pendekatan induktif Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.	Teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.
----	-------------------------	---	---	-----------------------	---	---

Tabel diatas lanjutan dari tabel 2.1

Berdasarkan dari beberapa penelitian di atas, terdapat persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah berupa adanya persamaan dari segi variabel yang diteliti sama dengan peneliti yaitu Kompetensi Pegawai, dan juga dari segi metode penelitian sama-sama menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Adapun dari segi perbedaan mengenai penelitian terdahulu dengan peneliti yang dilakukan oleh peneliti yaitu dari teori yang digunakan dimana peneliti menggunakan teori Kompetensi menurut Gordon (dalam Sutrisno 2011:204). Serta dalam lokus penelitiannya juga berbeda dimana peneliti melakukan penelitian mengenai Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

2.1.2. Kajian Administrasi Publik

Administrasi publik menjadi landasan teori secara umum yang kemudian akan berkaitan dengan teori dari intisari kajian lain yang lebih rinci mengenai Kompetensi Pegawai pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

2.1.2.1. Administrasi

Administrasi sendiri didefinisikan atau dapat dijabarkan pemahaman dari administrasi secara sempit diartikan oleh **Silalahi (2016 : 5) bahwa :**

Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (clerical work, office work).

Sementara definisi atau pemahaman administrasi dalam arti luas diartikan oleh **Gie (1980) dalam Silalahi (2016 : 9)** sebagai segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Tujuan yang ada di dalam sekelompok orang itu sendiri diartikan oleh **Prof. Dr. Benyamin Harits, M.S dalam bukunya “Teori Organisasi” (2005 : 57)** sebagai sumber legitimasi yang membenarkan setiap kegiatan organisasi, dan tentunya eksistensi organisasi itu sendiri.

Menurut Elix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro (1977:18) yaitu :

Administrasi adalah usaha kelompok yang bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik Meliputi seluruh cabang pemerintahan serta merupakan pertalian diantara cabang pemerintahan (eksekutif, yudikatif, dan legislatif). Mempunyai peranan penting

dalam perumusan kebijaksanaan publik (public policy) dan merupakan bagian dari proses politik. Amat berbeda dengan administrasi privat. Berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13) : administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Arthur Grager (2004) Administrasi menjadi fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi.

Menurut Ulbert (2016) Secara sempit, administrasi didefinisikan sebagai pencatatan dan penyusunan data serta informasi secara sistematis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan dan memudahkan untuk memperoleh informasi.

Berdasarkan pengertian serta pemahaman dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi sebagai alat dalam mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi yang di dalam nya terdiri dari suatu kegiatan kerjasama untuk umum baik itu secara individu atau kelompok yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama yang telah di sepati oleh semua anggota organisasi agar dalam suatu pencapaian tujuan tersebut akan mendapatkan kemudahan dalam koordinasi antara anggota organisasi menjadikan administrasi yang berhubungan dengan organisasi tersebut maju kearah pencapaian tujuan dalam suatu visi misi yang telah di rencanakan maka dari itu faktor terpenting dalam administrasi adalah manusia sebab manusia sebagai sumber dalam berjalannya suatu administrasi. Jadi

pada intinya tujuan dari administrasi adalah untuk kepentingan manusia sebagai sumber berjalannya administrasi yang sangat berhubungan dengan organisasi dalam perannya.

2.1.2.2. Publik

Publik dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan orang atau masyarakat secara luas, serta berhubungan dengan memengaruhi suatu kesatuan bangsa, Negara maupun komunitas. Sebab publik merupakan suatu hal yang diibaratkan seperti perusahaan umum dan perusahaan publik yang pada dasarnya kesejahteraan merupakan tujuan utama dari publik dan bukan mencari keuntungan atau laba dalam proses pelaksanaannya.

Dozier dan Grunig (1992) dalam Kriyantono (2014:61) yang dikutip oleh **Sulitiani dalam artikel online (2015)**, Publik adalah individu yang mendeteksi suatu masalah, membicarakannya, dan melakukan tindakan tertentu yang memengaruhi organisasi. Sedangkan menurut **Syafi'ie dkk (1999:18)** yang dikutip **Harbani Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2014:6)**, menyatakan “Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki”.

Dari beberapa definisi diatas yang mengenai pengertian dari publik yang pada intinya dapat disimpulkan bahwa publik merupakan sekumpulan orang-orang yang memiliki tujuan dan kepentingan yang sama berhubungan dengan organisasi pemerintahan.

2.1.2.3. Administrasi Publik

Definisi administrasi publik menurut **Roosenbloom (1989 : 4,5) dalam Suryadi (2007 : 3)** adalah :

Public administration-is the action part of government, the means by which the purpose and goals of government are realized. Public administration sa a field is meanly concern with the means for implementing political values.

Sesuai dengan kutipan diatas bahwa administrasi publik dijelaskan sebagai bagian dari aktivitas pemerintah artinya tujuan dan sasaran yang telah ditentukan pemerintah dapat terealisasikan. Administrasi juga sebagai wilayah kajian yang konsen dengan nilai – nilai implementasi kebijakan politik. Hal ini sejalan dengan pendapat dari **Menurut Sellang (2019: 43) :**

Administrasi publik adalah tindakan semua orang dalam sebuah urusan di pihak publik dengan cara yang diamanatkan secara sah dan tindakan tersebut mempunyai konsekuensi terhadap anggota masyarakat sebagai perseorangan maupun kelompok.

Dari pemaparan parah ahli diatas dapat diketahui bahwa administrasi publik memiliki perhatian atau peduli dengan program-program manajemen publik. Pekerjaan administrator pada semua tingkat pemerintah baik dalam negeri maupun luar negeri dan mengelola organisasi non profit, asosiasi – asosiasi, dan kelompok penekan lainnya dalam suatu pengelolaannya.

Berdasarkan beberapa definisi administrasi publik menurut para ahli yang telah dijabarkan diatas, maka dapat ditarik pengertian bahwa administrasi publik adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai sasaran dan tujuan yang tidak lain adalah kebutuhan – kebutuhan yang

ada di masyarakat untuk bisa meningkatkan serta memajukan sektor yang berhubungan dengan Negara dan masyarakat secara umumnya .

2.1.3. Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia

Kajian teori MSDM yaitu sangat berhubungan menyangkut dengan persoalan Kompetensi Pegawai Pelayanan E -KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

2.1.3.1. Manajemen

Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi – fungsi manajemen itu sendiri. Maka disimpulkan bahwa manajemen yaitu suatu proses dalam mengatur sumber daya manusia untuk mewujudkan suatu tujuan yang sudah ditetapkan, sebab manajemen sendiri hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Sebab manajemen yang baik maka akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua yang berkaitan dengan potensi yang dimiliki sehingga mengakibatkan pencapaian tujuan terstruktur. kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen Menurut **R Terry yang dikutip S.P Hasibuan dalam bukunya Manajemen (2001:2)** yaitu:

Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan – tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran – sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya.

Hal serupa dikatakan **F. Sikula dalam S.P Hasibuan (2001:2)** yaitu :

Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas – aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengaruh, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Menurut Stoner (1982:4) yang dikutip Satibi dalam bukunya Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik (2012:2) menterjemahkan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari pemaparan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen yaitu suatu kesatuan dalam manajemen adalah sesuatu yang dilaksanakan dalam suatu pengaturan serta pengelolaan berbagai sumber untuk mencapai tujuan yang diinginkan agar tercapainya secara baik dan sesuai serta efektif dan efisien dalam Pelaksanaanya.

2.1.3.2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan manusia untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Karena manajemen sumber daya manusia yang pada intinya yaitu penerapan manajemen yang di khususkan untuk pengelolaan sumber daya manusia untuk lebih maju dengan dalam berbagai sektor.

Hal ini sejalan dengan Teori manajemen sumber daya manusia menurut **Rivai (2013:29) yang dikutip Simanjutak (2015:11) dalam buku Suwanto dan Donni Juni Priansa yaitu :**

Manajemen sumber daya manusia adalah praktek manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi. Ini mencakup kegiatan seperti Strategi Sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia, tanggung jawab sosial perusahaan, manajemen pengetahuan, pengembangan organisasi, sumber – sumber SDM (perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, seleksi dan manajemen bakat), manajemen kinerja, pembelajaran, dan pengembangan, manajemen imbalan, hubungan karyawan, kesejahteraan karyawan, kesehatan dan keselamatan serta penyediaan jasa karyawan.

Menurut (**Arif Yusuf Hamali 2018, 2**) menyatakan bahwa : “Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya”.

Menurut (**Prasadja Ricardianto 2018, 15**) menyatakan bahwa :

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal.

Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia ini berperan terhadap organisasi yaitu mengatur SDM / karyawan untuk dapat secara efektif dan efisien dalam melaksanakan pekerjaannya. Serta memajemen kinerja yang berkaitan dengan karyawan / SDM dalam organisasi tersebut Agar dapat berdaya saing secara baik dan benar sesuai goal dari organisasi tersebut. Sebab karyawan sebagai aset, bukan biaya untuk organisasi. Serta peran MSDM dalam organisasi juga untuk mengetahui Penilaian prestasi kinerja karyawan yang dilakukan di dalam sebuah organisasi/perusahaan tertentu. Penilaian kinerja untuk

menilai dan mengevaluasi keterampilan, kemampuan, pencapaian serta pertumbuhan seorang karyawan. Dengan adanya penilaian kinerja karyawan, guna meningkatkan loyalitas dan motivasi karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. yang pada intinya peran MSDM sangat penting dalam organisasi agar organisasi bisa berkembang dan mencapai tujuannya secara efektif dan efisien sesuai dengan tahap-tahap dalam pengorganisasian.

2.1.4. Kajian Kompetensi Pegawai

Kajian kompetensi pegawai merupakan pemaparan dari berbagai hal mengenai beberapa pengertian menurut para ahli yang mencakup mengenai kompetensi pegawai yang berhubungan menyangkut dengan persoalan Kompetensi Pegawai Pelayanan E -KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

2.1.4.1. Kompetensi

Kompetensi yaitu suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya. kompetensi adalah juga merupakan suatu keterampilan, pengetahuan, sikap dasar, dan nilai yang terdapat dalam diri seseorang yang tercermin dari kemampuan berpikir dan bertindak secara konsisten. Dengan kata lain, kompetensi tidak hanya tentang pengetahuan atau kemampuan seseorang, namun kemauan melakukan apa yang diketahui sehingga menghasilkan manfaat.

Menurut **Stephen Robbin (2007:38)**, pengertian kompetensi adalah suatu kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk melakukan berbagai tugas

dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan tersebut ditentukan oleh faktor intelektual dan fisik. Menurut **Van Looy, Van Dierdonck, dan Gemmel (1998:212)**, arti kompetensi adalah suatu karakteristik manusia yang berhubungan dengan efektivitas performa, yang dapat dilihat dari perilaku, cara berpikir, dan gaya bertindak.

Maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan suatu kesatuan yang berhubungan dengan kemajuan pola pikir dalam suatu kecakapan, keterampilan, pengetahuan, sikap dasar dan nilai lebih yang terdapat diri seseorang yang bisa di olah agar lebih baik lagi dalam kompetensinya untuk menunjang kinerja kedepannya.

2.1.4.2. Konsep Kompetensi SDM

Kompetensi sering digunakan sebagai patokan utama dalam menentukan kerja karyawan seperti dalam hal tentang profesional, manajerial atau senior manajer. Organisasi instansi atau perusahaan dapat mempromosikan karyawan yang memenuhi kriteria kompetensi yang dibutuhkan dan dipersyaratkan untuk ke jenjang yang lebih tinggi dalam suatu jabatannya. Sebab kompetensi yaitu suatu kemampuan serta kecakapan individu dalam meningkatkan dan menggali potensi diri untuk dapat merespon perubahan yang terjadi pada lingkungan organisasi atau tuntutan dari pekerjaan yang menggambarkan satu kinerja dalam pengelolaanya. Menurut **Mc.Clelland** dalam **Sedarmayanti** yang dikutip oleh **Astuti dan Zunaidah (2012:61)**, adalah “kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat

memprediksikan kinerja yang sangat baik”. Sedangkan Menurut **Armstrong dan Baron yang dikutip oleh Wibowo (2012: 88):**

Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik.

Dari pendapat yang dikemukakan di atas, kompetensi aparatur atau pegawai lebih berkaitan dengan sifat atau kepribadian seorang aparatur yang dijadikan sebagai dasar kemampuan dalam menjalankan segala tugas yang diberikan. Kompetensi dikatakan sebagai karakteristik dasar karena karakteristik individu yang merupakan bagian mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang yang dapat dipergunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kemudian dikatakan berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi menyebabkan atau dapat memprediksi perilaku dan kinerja. Yang pada intinya kompetensi adalah untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan kerja guna mencapai kinerja optimal dalam organisasi. Dengan demikian kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki setiap individu.

2.1.4.3. Pentingnya Kompetensi

Dessler (2010: 715) menyatakan pentingnya kompetensi karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis Hubungan strategis antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan adalah peta strategis yang menjelaskan proses implementasi strategis perusahaan. Dan ingatlah bahwa peta strategi ini merupakan 28 kumpulan hipotesis mengenai hal apa yang menciptakan nilai (value) dalam perusahaan.
- b. Memahami prinsip pengukuran yang baik Pondasi dasar kompetensi manajemen manapun sangat bergantung pada pengukuran yang baik. Khususnya, pengukuran harus menjelaskan dengan benar konstruksi tersebut.
- c. Memastikan hubungan sebab-akibat (causal) Berpikir secara kausal dan memahami prinsip pengukuran membantu dalam memperkirakan hubungan kausal antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan. Dalam praktiknya, estimasi tersebut dapat berkisar dari asumsi judgemental hingga kuantitatif. Tugas yang paling penting adalah untuk merealisasikan bahwa estimasi tersebut adalah mungkin dan mengkalkulasikannya sebagai suatu kesempatan yang muncul.
- d. Mengkomunikasikan hasil kerja strategis sumber daya manusia pada atasan Untuk mengatur kinerja strategis sumber daya manusia, harus mampu mengkomunikasikan pemahaman mengenai dampak strategis sumber daya manusia pada atasan.

2.1.4.4. Indikator Kompetensi

Indikator kompetensi menurut **Dr. Emron Edison (2016,p.143)**

Memenuhi unsur kompetensi seorang pegawai harus memenuhi unsur sebagai

berikut :

- a. Pengetahuan Memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan, memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan.
- b. Keahlian Memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani, memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah, memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang di hadapi.
- c. Sikap Memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja, memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan serius senangani setiap keluhan-keluhan masyarakat.

Dimensi dan Indikator Kompetensi Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut **Gordon dalam Sutrisno (2020:204)** sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*knowledge*) Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan atau organisasi.
- b. Pemahaman (*understanding*) Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
- c. Kemampuan/Keterampilan (*skill*) Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.
- d. Nilai (*value*) Suatu standar perilaku yang telah ditakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain).
- e. Sikap (*attitude*) Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.
- f. Minat (*interest*) Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

2.1.4.5. Jenis-Jenis Kompetensi

Menurut **Spencer and Spencer** dalam **Surya Dharma (2003:47)**, kompetensi dapat dibagi dua kategori yaitu:

1. Kompetensi dasar (Threshold Competency) adalah karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya.
2. Kompetensi Pembeda (Differentiating Competency) adalah merupakan faktor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah.

Menurut **Charles E. Jhonson** dalam **Wina Sanjaya (2005:34)** membagi kompetensi kedalam 3 bagian yaitu:

1. Kompetensi pribadi adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengembangan kepribadian (*Personal Competency*).
2. Kompetensi profesional adalah kompetensi yang berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu.

3. Kompetensi sosial adalah merupakan kompetensi yang berhubungan dengan kepentingan sosial.

Sedangkan pada **Kunandar (2007:41)**, kompetensi dapat dibagi lima (5) bagian yaitu:

1. Kompetensi intelektual yaitu berbagai perangkat pengetahuan yang ada pada diri individu yang diperlukan untuk menunjang kinerja.
2. Kompetensi fisik yakni perangkat kemampuan fisik yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas.
3. Kompetensi pribadi yaitu perangkat perilaku yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam mewujudkan diri, transformasi diri, identitas diri dan pemahaman diri.
4. Kompetensi sosial yakni perangkat perilaku tertentu yang merupakan dasar dari pemahaman diri sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari lingkungan sosial.
5. Kompetensi spiritual yaitu pemahaman, penghayatan, serta pengalaman kaidah-kaidah keagamaan.

Berdasarkan uraian mengenai jenis-jenis kompetensi yang di kemukakan oleh para ahli diatas jadi pada dasarnya dalam segi jenis-jenis kompetensi yaitu suatu hal yang menjadi beberapa aspek yang berhubungan dengan kompetensi yang bisa diibaratkan di bagi kedua aspek yaitu mengenai kompetensi profesioanal yaitu kompetensi yang berhubungan dengan TUPOKSI yang dipilih oleh masing-masing dalam menjalankan pekerjaanya, sedangkan yang kedua terkait dengan kompetensi umum yaitu suatu kompetensi harus dimiliki oleh semua orang seperti mempunyai tekad untuk bekerja sebaik mungkin agar bisa mencapai tujuan dalam suatu organisasi tersebut baik dalam segi organisasi pemerintahan maupun swasta agar bisa mengembangkan suatu perusahaan atau insatansi tersebut kearah yang lebih baik lagi karena kompetensi merupakan pondasi dalam melakukan beberapa pekerjaan yang menyakut dalam suatu pencapaian kerja untuk bisa menjalankan pekerjaanya secara baik dan sesuai TUPOKSI yang berlaku.

2.1.4.6. Tingkat Kompetensi

Tingkatan Kompetensi menurut **Spencer (dalam Wibowo, 2007:111)**

tingkatan kompetensi dapat dikelompokkan dalam tiga tingkatan, yaitu :

1. *Behavior tools*

- a. *Knowledge* merupakan informasi yang digunakan orang dalam bidang tertentu, misalnya membedakan antara akuntan senior dan junior.
- b. *Skill* merupakan kemampuan orang untuk melakukan sesuatu dengan baik. Misalnya, mewawancarai dengan efektif, dan menerima pelamar yang baik skill menunjukkan produk.

2. *Image attribute*

- a. *Social role* merupakan pola perilaku orang yang diperkuat oleh sekelompok sosial atau organisasi. Misalnya, menjadi pemimpin atau pengikut.
- b. *Self image* merupakan pandangan orang terhadap dirinya sendiri, identitas, kepribadian, dan harga dirinya. Misalnya melihat dirinya sebagai pengembang atau manajer yang berbeda diatas "*fast track*".

3. *Personal characteristic*

- a. *Traits* merupakan aspek tipika berperilaku. Misalnya, menjadi pendengar yang baik.
- b. *Motive* merupakan apa yang mendorong perilaku seseorang dalam bidang tertentu (prestasi, afiliasi, kekuasaan). Misalnya ingin mempengaruhi perilaku orang lain untuk kebaikan organisasi.

2.1.4.7. Pegawai

Pegawai adalah Orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan, atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri.

Menurut **Hasibuan (2007)** pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut **Musanef (1984)**

Pegawai sebagai pekerja atau worker, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut **Suharno (2008)** pegawai yaitu :

Pegawai adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, serta loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

Definisi pegawai menurut (**Mardiasmo, 2011**) yaitu :

Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap/tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri atau badan usaha milik negara atau badan milik daerah.

Berdasarkan pengertian beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan suatu aspek terpenting atau disebut sebagai modal utama dalam mencapai tujuan organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta. sebab karena berhasil atau tidak organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada dalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga maupun

pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapatkan imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Serta sangat berpengaruh terhadap kualitas, disiplin, serta loyalitas kerja pada pegawai yang di dalamnya terdiri dari suatu kegiatan kerjasama untuk umum maupun organisasi tersebut baik itu secara individu atau kelompok yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama.

2.1.4.8. Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai yaitu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya. kompetensi juga merupakan suatu keterampilan, pengetahuan, sikap dasar, dan nilai yang terdapat dalam diri seseorang yang tercermin dari kemampuan berpikir dan bertindak secara konsisten.

Menurut Sedermayanti (2016,p.09) :

kompetensi mencakup beberapa faktor teknis dan non teknis keperibadian dan tingkah laku, soft skill dan hard skill, kemudian banyak dipergunakan sebagai aspek yang di nilai banyak di pergunakan sebagai aspek yang dinilai banyak perusahaan untuk merekrut karyawan ke dalam organisasi.

Menurut Hasibuan (2007) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

Jadi pada intinya dalam kompetensi pegawai yaitu suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, untuk bisa menopang kinerja serta dalam bekerja seperti meningkatkan kemampuan kerjanya agar bisa sesuai dengan perkembangan zaman yang behubungan dengan teknologi

dan informasi untuk mempercepat kinerja dalam bekerja adapun faktor penghambat kompetensi pegawai adalah suatu faktor yang menjadi sorotan dalam peningkatan kompetensi pegawai sebab dalam hal tersebut banyaknya faktor penghambat peningkatan kompetensi pegawainya seperti :

- a. Minimnya jumlah pengelolaan dalam suatu tugas maka dari itu banyaknya pengelolaan atau pekerjaannya yang kurang terlaksanakan secara baik.
- b. Pelatihan yang diadakan oleh suatu organisasi terkadang tidak sesuai dengan apa yang diperlukan dalam suatu aspek pengelolaanya.
- c. Waktu pelatihan untuk meningkatkan skill pegawai atau kompetensi pegawai berbeturang dengan agenda yang lain dapat menyebabkan hambatan dalam kompetensi
- d. Pembagian job dest yang kurang jelas antar pegawai mengakibatkan terhambatnya pekerja serta tidak sesuai dengan kompetensinya ,dll

Maka dari pemaparan di atas merupakan beberapa faktor yang menyebabkan hambatan dalam proses mengembangkan kompetensi pegawai dalam pelaksanaanya.

2.1.4.9. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan atau segara bentuk jasa yang diberikan oleh seseorang untuk bisa membantu warga Negara yang memelukan bantuan, baik dari segi barang publik maupun dalam bentuk jasa publik yang pada intinya merupakan suatu tanggung jawab khususnya yang berkaitan dengan instansi

baik pemerintah maupun swasta untuk melaksanakannya demi pelaksanaan pelayanan yang diperlukan masyarakat.

Para ahli mengemukakan pendapatnya tentang definisi pelayanan publik diantaranya:

Menurut Lijan Poltak S (2006:5) bahwa :

Istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum. Sedangkan menurut **AG.**

Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) :

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Pelayanan publik menurut **Mahmudi (2007: 128)** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan publik menurut **(sinambela 2014: 5) :**

Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Maka secara intinya dalam pengertian pelayanan publik yang telah di kemukan oleh para ahli di atas dapat diambil kesimpulanya bahwa publik dapat

diibartkan mengenai sebagai masyarakat secara umum, serta dalam segi pelayanan publik yaitu serangkaian aktivitas yang mengenai pelayanan E-KTP memenuhi kebutuhan warga pelaksanaan pelayanan administrasi berkaitan kependudukannya.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam pelaksanaan ketentuannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Serta dengan pelayanan publik sangat bergantung dengan kompetensi pegawai tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya menyakut dengan melayani dengan baik kepada masyarakat tanpa ada birokrasi yang berbelit-belit agar dalam suatu penciptaan pelayanan yang optimal kepada masyarakat umumnya.

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan teori yang digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan topik penelitian yang disusun untuk memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Berdasarkan permasalahan – permasalahan yang peneliti temui maka peneliti akan mengemukakan teori yang digunakan oleh peneliti dan selanjutnya akan menjadi kerangka pemikiran.

Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung. Yang berhubungan dengan pemerintah daerah khususnya merupakan faktor utama yang paling berperan penting demi kemajuan serta pelayanan dan pengembangan data-data keddudukan untuk bisa meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat umumnya. Karena kompetensi adalah seperangkat keterampilan atau kemampuan khusus yang diperlukan untuk melakukan suatu

pekerjaan secara efektif. Kompetensi kerja atau kompetensi karyawan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang diharapkan dari karyawan dalam kaitannya dengan kinerja di tempat kerja.

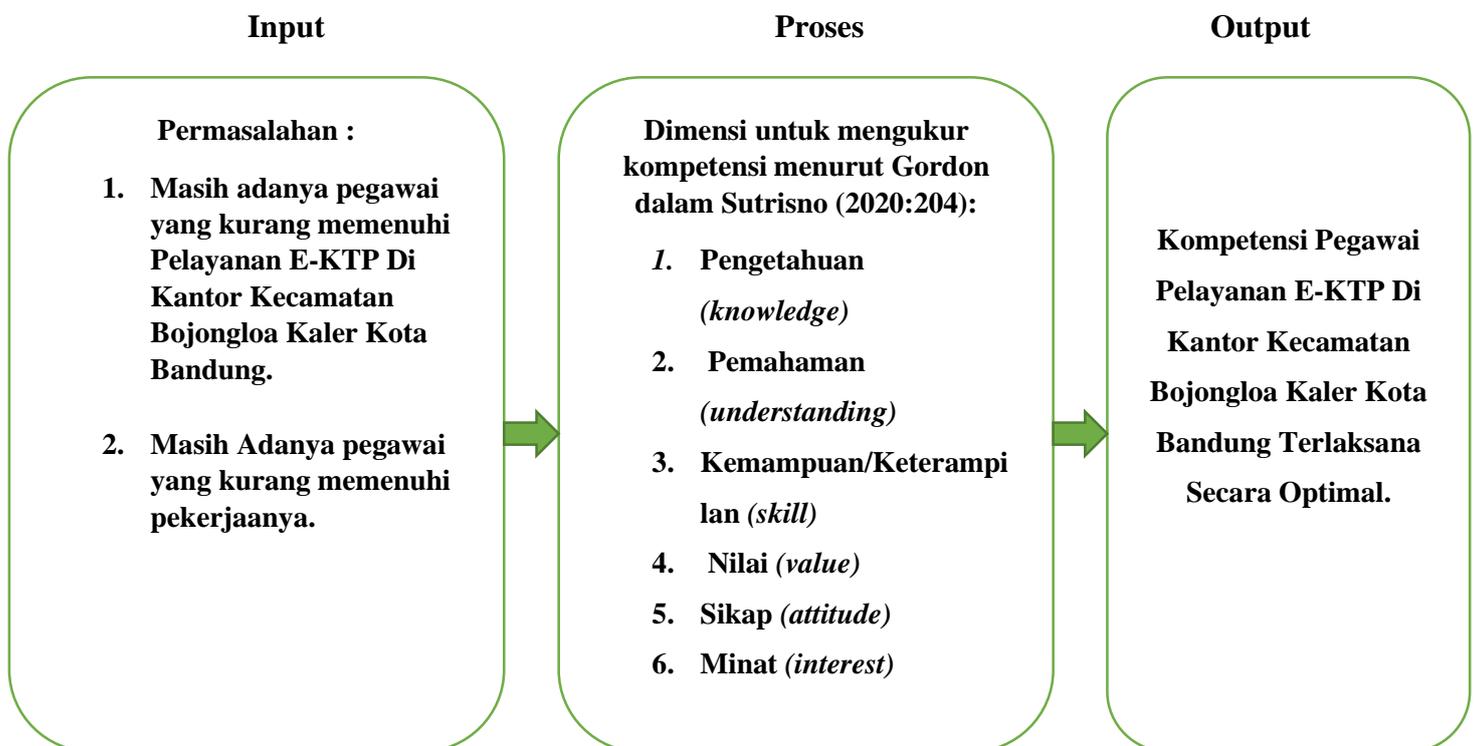
Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung masih mengalami suatu hal yang kurang optimal dalam segi Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung, kurang optimal dalam pelayanan yang berhubungan dengan kompetensi pegawainya.

Maka dalam menilai kompetensi pegawai harus memiliki sub. Fokus untuk menjadikan patokan dalam pengeloaan yang berhubungan dengan kompetensi pegawai tersebut. Maka dari hal tersebut dapat dilihat dari **Dimensi dan Indikator Kompetensi Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Gordon dalam Sutrisno (2020:204) sebagai berikut:**

1. Pengetahuan (*knowledge*) Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan atau organisasi.
2. Pemahaman (*understanding*) Kedalam kognittif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tetang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.
3. Kemampuan/Keterampilan (*skill*) Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya,

kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

4. Nilai (*value*) Suatu standar perilaku yang telah ditakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lain-lain).
5. Sikap (*attitude*) Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.
6. Minat (*interest*) Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Tentang Kompetensi Pegawai

Sumber : Gordon dalam Sutrisno (2020:204)

Dalam kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa peneliti memfokuskan penelitian kepada **Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung** yang menggunakan dimensi teori dari **konsep kompetensi menurut Gordon dalam Sutrisno (2020:204)** .

Alasan pemilihan teori Gordon dalam sutrisno (2020:204) karena dapat membantu peneliti untuk menjawab rumusan masalah tentang “ Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung” sebab teori ini sangat detail atau lengkap dimensinya untuk bisa mengupas mengenai aspek kompetensi.

2.3. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang sudah peneliti kemukakan diatas, maka peneliti akan merumuskan proposisi yang merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian dari fenomena yang terjadi. Dengan begitu peneliti memfokuskan pada Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

1. Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung Dapat Mengoptimalkan Pelaksanaan Pelayanan E-KTP
2. Terdapat Upaya Untuk Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung