

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dugaan permasalahan kompetensi pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung, antara lain kurangnya pemahaman pegawai terhadap pengoperasian aplikasi pelayanan, komunikasi yang kurang cepat tanggap, orientasi pegawai yang masih cenderung memandang diri sebagai “pejabat” dibanding “pelayan”, disiplin waktu yang belum konsisten, serta motivasi kerja yang masih bersifat rutinitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kompetensi pegawai serta faktor-faktor yang memengaruhinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada tiga informan yang berasal dari unsur pimpinan, supervisor, dan pelaksana pelayanan di Kecamatan Sumur Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai pada dimensi knowledge, skill, self-concept, dan motives sudah berada pada kategori optimal, didukung oleh sistem informasi pelayanan terpusat (Gercep Asik) dan program bimbingan teknis (Bandung Learning Center). Adapun dimensi traits berada pada kategori cukup optimal karena pembinaan kesabaran dan pengendalian emosi pegawai masih bersifat informal. Faktor yang memengaruhi kompetensi pegawai terdiri atas faktor internal, yaitu motivasi personal, integritas ASN, dan pengalaman kerja, serta faktor eksternal, yaitu sistem informasi terpusat, program bimbingan teknis, dan pola kepemimpinan yang terbuka. Penelitian ini merekomendasikan penyusunan SOP tertulis untuk situasi non-rutin serta penguatan program pembinaan soft skill secara berkala bagi pegawai pelayanan.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai

ABSTRACT

This study was motivated by suspected problems regarding employee competency in the delivery of public services at Sumur Bandung Sub-District, Bandung City, including employees' limited understanding of the service application, insufficiently responsive communication, a tendency among employees to see themselves more as “officials” than as “public servants,” inconsistent work-time discipline, and work motivation that remains largely routine. This study aims to identify and describe employee competency and the factors influencing it in the delivery of public services at Sumur Bandung Sub-District, Bandung City. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving three informants representing the leadership, supervisory, and service-delivery levels at Sumur Bandung Sub-District.

The results show that employee competency in the knowledge, skill, self-concept, and motives dimensions is already at an optimal category, supported by a centralized service information system (Gercep Asik) and a technical training program (Bandung Learning Center). The traits dimension, however, is at a fairly optimal category because the coaching of employees' patience and emotional control remains informal. Factors influencing employee competency consist of internal factors—personal motivation, civil-servant integrity, and work experience—and external factors—the centralized information system, technical training programs, and an open leadership style. This study recommends developing written standard operating procedures for non-routine situations and strengthening periodic soft-skill coaching programs for service employees.

Keywords: Employee Competency

RINGKESAN

Panalungtikan ieu dilatarbelakangan ku sangkaan aya pasualan kompetensi pagawe dina ngalaksanakeun palayanan umum di Kacamatan Sumur Bandung Kota Bandung, di antarana kurangna pamahaman pagawe kana pangoperasian aplikasi palayanan, komunikasi anu kurang gancang tanggap, sawangan pagawe anu leuwih condong ngarasa jadi “pajabat” tibatan “palayan,” disiplin waktu anu tacan konsisten, sarta motivasi gawe anu masih kénéh ukur rutinitas. Panalungtikan ieu boga tujuan pikeun nyaho jeung ngadeskripsikeun kompetensi pagawe sarta faktor-faktor anu mangaruhan dina ngalaksanakeun palayanan umum di Kacamatan Sumur Bandung Kota Bandung. Panalungtikan ieu ngagunakeun métode kualitatif kalayan pamarekan deskriptif. Data dikumpulkeun ngaliwatan wawancara, observasi, jeung dokumentasi ka tilu informan anu ngawakilan unsur pimpinan, supervisor, jeung palaksana palayanan di Kacamatan Sumur Bandung.

Hasil panalungtikan némbalkeun yén kompetensi pagawe dina diménsi knowledge, skill, self-concept, jeung motives geus aya dina kategori optimal, dirojong ku sistem informasi palayanan anu tarpusat (Gercep Asik) sarta program bimbingan teknis (Bandung Learning Center). Sedengkeun diménsi traits aya dina kategori cukup optimal lantaran pembinaan kasabaran jeung pangendalian émosi pagawe masih sipatna informal. Faktor anu mangaruhan kompetensi pagawe diwangun ku faktor internal, nyaéta motivasi pribadi, integritas ASN, jeung pangalaman gawe, sarta faktor éksternal, nyaéta sistem informasi tarpusat, program bimbingan teknis, jeung pola kapamimpinan anu muka. Panalungtikan ieu ngarékoméndasikeun disusunna SOP tinulis pikeun kaayaan non-rutin sarta pangnguatan program pembinaan soft skill sacara rutin pikeun pagawe palayanan.

Kecap Konci: Kompetensi Pagawe